Office de la protection du consommateur

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014

Des consommateurs
responsables
et confiants
dans un marché
équilibré

Québec

Office de la protection du consommateur

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014

Des consommateurs
responsables
et confiants
dans un marché
équilibré

Le Rapport annuel de gestion 2013-2014 a été préparé par
l'Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Dépôt légal – 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN 978-2-550-71251-0 (document imprimé)
ISBN 978-2-550-71252-7 (PDF)
© Gouvernement du Québec, 2014

MESSAGE DES AUTORITÉS

Monsieur Jacques Chagnon
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour la période allant du 1er avril 2013 au 31 mars 2014.

Ce rapport annuel fait état des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 de l'Office ainsi que des engagements formulés par celui-ci dans sa Déclaration de services aux citoyens. Il rend également compte des réalisations importantes de l'organisme et de l'utilisation qu'il fait des ressources mises à sa disposition.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La ministre de la Justice,

Stéphanie Vallée

Québec, septembre 2014

MESSAGE DES AUTORITÉS

Madame Stéphanie Vallée
Ministre de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

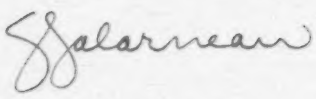
Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2014.

Le Rapport annuel de gestion 2013-2014 rend compte des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 et des engagements de l'Office énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyens. Il fait également état de l'utilisation de ses ressources.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et les organismes publics du Québec, je déclare que le contenu du Rapport annuel de gestion 2013-2014 est sous ma responsabilité et que les données qui y sont présentées sont fiables, de même que le sont les contrôles afférents. J'affirme également que ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La présidente,



Ginette Galarneau

Québec, septembre 2014

L'OFFICE EN UN COUP D'ŒIL

Mission

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application des lois sous sa responsabilité, informe, collectivement et individuellement, les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes; de plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation.

Vision

Des consommateurs responsables et confiants dans un marché équilibré.

Lois sous la responsabilité de l'Office

- Loi sur la protection du consommateur;
- Loi sur les agents de voyages;
- Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture;
- Loi sur le recouvrement de certaines créances.

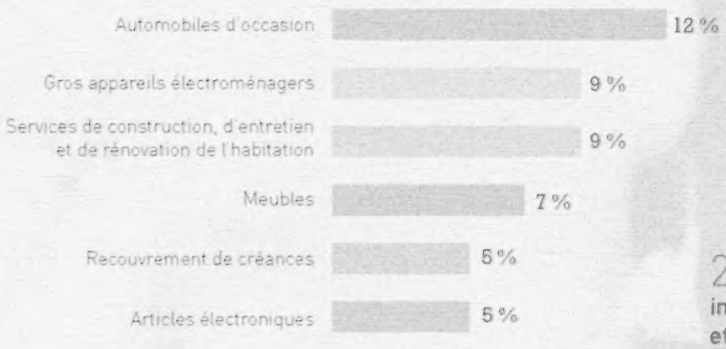
Répartition géographique des bureaux régionaux

2013-2014 EN CHIFFRES

143 095
demandes de renseignements traitées.

29 282
trousses d'information envoyées à des consommateurs. Ces trousses ont permis à 53 % de ces consommateurs de régler leur problème avec un commerçant.

Principaux secteurs de plaintes des consommateurs



1 656
activités de surveillance.

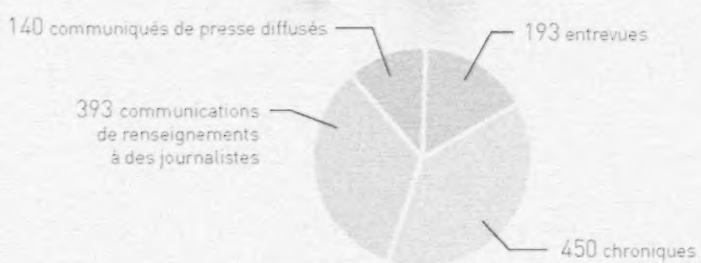
241
interventions juridiques et des amendes imposées pour une somme totale de 733 580 $.

1 209 841
visites dans le site Web de l'Office, pour un nombre hebdomadaire moyen de 23 266 visites.

2 569
abonnés à la page Facebook et

2 633
abonnés au compte Twitter de l'Office.

1 176 activités de relations de presse.



126 275 $
en financement versé à des organismes de protection du consommateur pour la réalisation de projets d'éducation, d'information et de partenariat.

3 373
titulaires de permis (droits perçus s'élevant à 1 181 756 $).

9 323
certificats de conseiller en voyages délivrés.

4 194
consommateurs indemnisés par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et par les cautionnements fournis par les commerçants qui ont un permis.

109
personnes à l'emploi de l'Office au 31 mars 2014.

9,2 M$
en dépenses réelles.

TABLE DES MATIÈRES

L'Office et le comité de gestion 11

Message de la présidente 13

Événements marquants de l'année 2013-2014 14

CHAPITRE 1 — RÉSULTATS 17

BILAN DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 POUR LA PÉRIODE S'ÉCHELONNANT DU 1ER AVRIL 2009 AU 31 MARS 2014 18

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 21

ENJEU 1 – Des relations commerciales plus équitables 21

ENJEU 2 – Des consommateurs mieux informés 28

ENJEU 3 – Un organisme modernisé 34

SOMMAIRE — RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 39

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 41

CHAPITRE 2 — RESSOURCES 45

PERSONNEL DE L'OFFICE 46

RESSOURCES FINANCIÈRES 49

RESSOURCES INFORMATIONNELLES 50

RÉPARTITION DES RESSOURCES DE L'OFFICE ENTRE SES PRINCIPAUX MANDATS 52

ÉVOLUTION DES RESSOURCES DE L'OFFICE AU COURS DES DIX DERNIÈRES ANNÉES 53

CHAPITRE 3 — EXIGENCES GOUVERNEMENTALES 55

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS 56

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI 56

DÉVELOPPEMENT DURABLE 59

ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF 62

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ WEB 63

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION 64

BONIS AU RENDEMENT 66

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 66

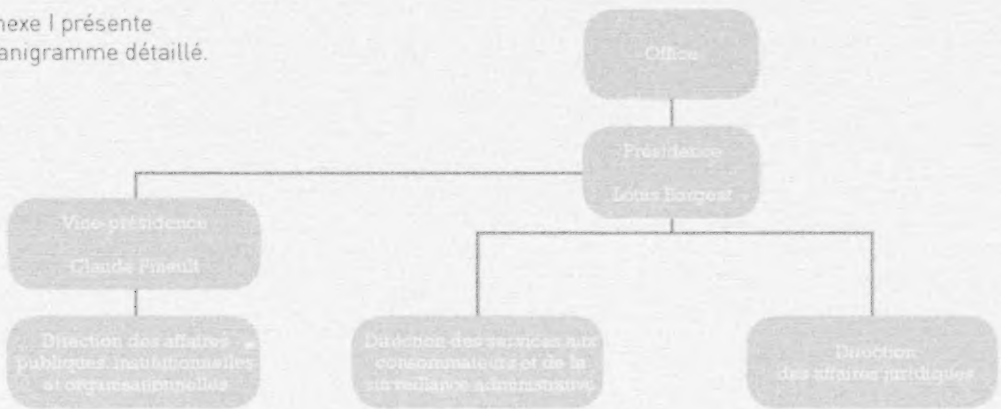
ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS 66

ANNEXES 67

L'OFFICE ET LE COMITÉ DE GESTION

Organigramme de l'Office au 31 mars 2014

L'annexe I présente l'organigramme détaillé.



Composition de l'Office au 31 mars 2014

Membre	Sphère de la société d'où vient le membre	Membre de l'Office depuis le
BORGEAT, Louis Président, Office de la protection du consommateur	Administration publique	10 décembre 2007
PINAULT, Claude Vice-président, Office de la protection du consommateur	Administration publique	19 novembre 2012
CHARBONNEAU, Ariane Directrice générale adjointe, Éducaloi	Société civile	26 février 2014
COUTURE, Pierre Président, Agence de promotion et de gestion PCDV inc.	Milieu des affaires	15 juin 2000
FORTIN, Christian Conseiller en sécurité financière, Desjardins Sécurité financière	Milieu des affaires	30 septembre 2009
LÉVESQUE, Jocelyne Responsable de la formation pratique, Université Laval	Milieu universitaire	27 mars 2002
ROEHL, Gabriele Conseillère, ACEF Sud-Ouest de Montréal	Milieu des associations	26 février 2014
SAUMIER, Geneviève Professeure agrégée, Université McGill	Milieu universitaire	13 juin 2012
THIBAULT, Laurier Directeur général, Réseau des cégeps et des collèges francophones du Canada	Société civile	13 juin 2012
VILLENEUVE, Audrey Directrice, Centre de justice de proximité de Québec	Milieu des associations	26 février 2014

Comité de gestion au 31 mars 2014

Monsieur Louis Borgeat
Président de l'Office de la protection du consommateur

Monsieur Claude Pinault
Vice-président de l'Office de la protection du consommateur

M^e^ André Allard
Directeur des affaires juridiques

Monsieur Gary Frost
Directeur des services aux consommateurs et de la surveillance administrative

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de l'Office de la protection du consommateur. Pour notre organisation, il s'agit d'une année charnière qui clôt le cycle du Plan stratégique 2009-2013.

À titre de nouvelle présidente en poste depuis mai 2014, je tiens à souligner le travail admirable accompli par mon prédécesseur, M. Louis Borgeat. Sous sa gouverne, l'Office a poursuivi les travaux visant une importante modernisation de ses lois. Il a également donné une impulsion significative au renouvellement des façons de faire de cet organisme. Je prends ainsi les rênes d'un organisme en bonne santé.

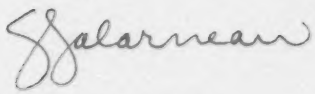
L'Office, c'est une centaine de personnes capables de grandes réalisations. Grâce à l'engagement de l'ensemble du personnel au cours des dernières années, un bon nombre des objectifs énoncés dans le Plan stratégique 2009-2013 a été atteint, voire dépassé. De façon générale, l'Office aura su s'adapter à un univers, celui de la consommation, qui connaît des changements continuels et rapides.

Ces grands enjeux seront de nouveau au cœur du prochain Plan stratégique 2014-2018. Les nouvelles technologies, l'endettement de même que la résolution rapide et efficace des recours des consommateurs demeurent au cœur de nos préoccupations. Pour y faire face, nous comptons, notamment, accentuer le partage des savoirs et des compétences entre les différents acteurs du domaine de la consommation. Nous appuierons bien sûr le législateur pour que les lois sous la responsabilité de l'Office continuent d'être adaptées aux nouvelles réalités du marché.

Je souligne également qu'en septembre 2013, l'Office a entrepris une toute nouvelle façon de traiter les plaintes et les demandes de renseignements de la part des consommateurs. Le nouveau système d'information permet de recueillir davantage de renseignements dans le but de dresser une meilleure vue d'ensemble des enjeux et d'intervenir plus efficacement auprès des commerçants et des fabricants.

Enfin, je suis convaincue que nous saurons répondre aux attentes gouvernementales. Ainsi, nous poursuivrons nos efforts en matière de gestion axée sur les résultats, de développement de prestations électroniques de services, d'allégement réglementaire et administratif, de développement durable, de même que, de façon toute particulière, de saine gestion des fonds publics.

La présidente,



Ginette Galarneau

ÉVÉNEMENTS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2013-2014

Au cours de la dernière année, l'Office de la protection du consommateur a de nouveau déployé des efforts considérables pour répondre aux préoccupations des consommateurs et améliorer ses façons de faire.

Des enjeux en matière d'application des lois

Le Programme de surveillance en télécommunication

À la suite des enquêtes menées dans le cadre du programme de surveillance, en novembre 2013, l'Office a signifié à l'entreprise Bell Mobilité inc., faisant également affaires sous le nom de Virgin Mobile, des constats d'infraction comportant 305 chefs d'accusation. L'Office reproche à Bell Mobilité inc. de ne pas avoir respecté la loi en insérant dans ses contrats des clauses qui sont interdites par la loi (par exemple, une clause de modification unilatérale; une clause qui prévoit le paiement par le consommateur, en cas d'inexécution de son obligation, de frais, de pénalités ou de dommages dont le montant est fixé à l'avance; une clause de résiliation unilatérale; et une clause imposant des frais de résiliation non conformes aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur).

Si l'entreprise était reconnue coupable de l'ensemble de ces infractions à la Loi sur la protection du consommateur, elle pourrait avoir à débourser des amendes allant jusqu'à 3,3 millions de dollars, y compris les frais. Le programme de surveillance se poursuit auprès des autres entreprises de ce secteur.

Le Complexe funéraire Fortin

En mars 2014, l'Office a demandé au ministre de la Santé et des Services sociaux que le permis de directeur de funérailles, dont était titulaire M. Patrick Fortin, soit révoqué. La raison en est qu'à de nombreuses reprises au cours des dernières années, l'Office avait poursuivi M. Fortin et son entreprise, le Complexe funéraire Fortin, pour avoir enfreint la loi. En effet, les sommes reçues, en paiement partiel ou total, pour des contrats d'arrangements préalables de services funéraires n'étaient pas déposées en fidéicommis.

Malgré cela, les quelque 3 000 anciens clients de cette entreprise verront tout de même leur contrat honoré par Magnus Poirier inc., à la suite d'une entente pour la cession, à cette entreprise, des contrats d'arrangements préalables de services funéraires.

Le recours Marcotte contre les banques et Desjardins

Le 13 février 2014, la Cour suprême du Canada a entendu les appels portant sur trois recours collectifs. Le premier est dirigé contre neuf banques, le deuxième contre Desjardins et le troisième contre la Banque Amex du Canada (AMEX). Les requérants dans ces recours collectifs reprochent aux institutions financières visées d'avoir ajouté des frais de conversion de devises au taux de conversion (taux de change) établi par un tiers (par exemple, Visa International), lorsqu'une carte de crédit était utilisée pour effectuer une transaction dans une monnaie étrangère (et aussi pour certaines transactions à l'aide d'une marge de crédit).

Ces recours sont fondés, notamment, sur le non-respect de certaines dispositions de la Loi sur la protection du consommateur portant sur le crédit variable. Les requérants reprochent également à certaines institutions financières d'avoir exigé des frais alors que le contrat ne le prévoyait pas, et ce, contrairement aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur et du Code civil du Québec.

Le président de l'Office de la protection du consommateur en poste au 31 mars 2014 est intervenu dans ces dossiers pour soutenir l'application de la Loi sur la protection du consommateur. L'affaire est en délibéré.

La réforme des lois sous la responsabilité de l'Office

En novembre et décembre 2013, l'Office a mené une première consultation auprès de plus de 160 acteurs socio-économiques à propos de 140 mesures envisagées en vue de la quatrième phase du processus d'actualisation de la législation sous sa responsabilité. Les travaux portent, principalement, sur l'actualisation des mécanismes de surveillance et d'application des lois sous la surveillance de l'Office, sur la correction de certains déséquilibres entre les consommateurs et les commerçants, ainsi que sur la révision de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.

L'Office analyse actuellement les commentaires reçus lors de cette première consultation. Une fois les orientations retenues, il mènera une deuxième consultation et formulera ensuite ses recommandations à la ministre de la Justice.

La fermeture de l'agence Voyages Plein Sud

En février 2014, l'agence Voyages Plein Sud, qui exploitait des succursales à Saint-Hyacinthe, à Acton Vale ainsi qu'à Trois-Rivières, a fermé ses portes. Comme cette agence était titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur, les voyageurs qui avaient fait affaires avec elle ont pu bénéficier des protections financières qu'offre le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, géré par l'Office.

La fermeture de l'agence Voyages Plein Sud est, à ce jour, le plus important cas d'indemnisation depuis la création du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, en 2004. En date du 31 mars 2014, plus de 3 000 consommateurs étaient touchés par cette situation. Le montant total des sommes déboursées par le Fonds pourrait atteindre près de deux millions de dollars.

Les nouvelles façons d'informer

Le site mobile de l'Office : un outil incontournable à consulter en magasin

Le 3 octobre 2013, l'Office lançait la version mobile de son site Web, le m.opc.gouv.qc.ca. Ce site mobile reprend la majorité des contenus du site Web standard de l'Office, mais la présentation est adaptée à la navigation sur les téléphones intelligents ou les baladeurs numériques.

De plus en plus de propriétaires de téléphones intelligents comparent le prix des produits lorsqu'ils sont en magasin. Ils sont aussi nombreux à faire des achats à partir de leur téléphone. Avec son site mobile, l'Office peut joindre ces consommateurs avant qu'ils achètent et, ainsi, prévenir d'éventuels problèmes.

La campagne d'information Voyagez bien protégé

En décembre 2013, l'Office de la protection du consommateur lançait la campagne Voyagez bien protégé, une campagne d'information entièrement Web ayant pour but de mieux faire connaître le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. La première phase de cette campagne, tenue au cours de l'hiver 2014, a permis d'attirer près de 10 000 visiteurs dans le microsite et d'obtenir plus de 5 000 clics dans la publicité Facebook de l'Office.

Des actions auprès des consommateurs vulnérables

Un soutien financier de plus de 125 000 $ pour des projets visant la protection des consommateurs

Encore cette année, l'Office a invité les organismes à but non lucratif qui œuvrent en matière de protection du consommateur à lui soumettre, à des fins de financement, des projets d'éducation, d'information ou de partenariat. En 2013-2014, seize projets ont ainsi bénéficié d'un soutien financier, ce qui représente près de 90 000 $ au total. Par ailleurs, près de 40 000 $ ont été consacrés au soutien de campagnes ou de projets d'intérêt soumis par des organismes communautaires dont la mission est complémentaire de celle de l'Office.

La Semaine éducation médias

Du 4 au 8 novembre 2013 se tenait la 8e Semaine éducation médias, sous le thème « La publicité et la consommation : Que vend-on réellement? Aider les enfants à comprendre les messages publicitaires ». L'Office y a participé en ajoutant à son site Web un espace spécial regroupant des activités éducatives destinées aux enseignants du primaire et du secondaire ainsi qu'aux parents. Près de 2 000 visiteurs ont parcouru cet espace.

CHAPITRE 1
RÉSULTATS

BILAN DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 POUR LA PÉRIODE S'ÉCHELONNANT DU 1ER AVRIL 2009 AU 31 MARS 2014 18

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 21

ENJEU 1 – Des relations commerciales plus équitables 21

ENJEU 2 – Des consommateurs mieux informés 28

ENJEU 3 – Un organisme modernisé 34

SOMMAIRE – RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 39

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 41

BILAN DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 POUR LA PÉRIODE S'ÉCHELONNANT DU 1ER AVRIL 2009 AU 31 MARS 2014

Afin de mieux atteindre les objectifs, le Plan stratégique 2009-2013 s'est vu prolongé jusqu'au 31 mars 2014. Les résultats mentionnés dans ce rapport comprennent donc l'année financière 2013-2014.

ORIENTATION I : CORRIGER LES INIQUITÉS DU MARCHÉ DE LA CONSOMMATION

1.1- Apporter des solutions aux déséquilibres consommateurs-commerçants

Au cours de cette période, plusieurs mesures législatives ont permis de mieux outiller les consommateurs en vue de rétablir un certain équilibre en leur faveur dans leurs relations avec les commerçants. Il s'agit, en particulier, des règles portant sur les contrats conclus à distance, dont le Web; des règles relatives aux contrats de services fournis à distance, dont les services de téléphonie sans fil et autres services de télécommunication; de l'obligation, pour un commerçant, d'annoncer le prix total d'un bien et d'informer les consommateurs de l'existence de la garantie légale, quand une garantie prolongée est offerte. Des mesures portant sur le crédit ont aussi été proposées au législateur.

OBJECTIF ATTEINT

1.2- Assurer aux consommateurs une protection financière adéquate

La protection offerte aux voyageurs par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages a été renforcée. De plus, d'autres mesures ont fait l'objet d'une consultation en 2013-2014, notamment dans le secteur de la vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.

OBJECTIF ATTEINT

ORIENTATION II : AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE

2.1- Rehausser le niveau de respect des lois

Au cours de cet exercice de planification, huit programmes de surveillance de type aléatoire ont été mis en place et ont permis d'atteindre un meilleur respect des lois par les commerçants. Plusieurs domaines de consommation ont été visés par ces programmes : arrangements préalables de services funéraires et de sépulture; recouvrement de certaines créances; garanties supplémentaires; contrats de services de télécommunication; prix tout inclus; indication des prix et Politique d'exactitude des prix; respect de certaines dispositions de la loi par les titulaires de permis d'agents de voyages; revente de billets; fabricants d'automobiles en matière de publicité sur les offres de crédit.

OBJECTIF ATTEINT

2.2- Faciliter l'accès des consommateurs aux recours judiciaires

Des trousses d'information portant sur des recours fréquents des consommateurs ont été produites par l'Office. Elles permettent à ceux-ci une plus grande autonomie pour faire respecter leurs droits. De plus, l'Office a appuyé la mise sur pied de projets pilotes de médiation obligatoire pour le recouvrement de petites créances découlant d'un contrat de consommation. L'adoption, le 20 février 2014, du projet de Loi instituant le nouveau Code de procédure civile a permis de mettre sur pied ces projets pilotes.

OBJECTIF ATTEINT

2.3- Accroître l'impact local des bureaux régionaux de l'Office

L'Office est présent dans onze villes au Québec. Par différentes actions, dont la surveillance et l'information collective, environ 45 % des tâches accomplies dans ses bureaux régionaux ont eu une portée régionale.

OBJECTIF ATTEINT PARTIELLEMENT

2.4- Augmenter la notoriété des activités de surveillance et de leurs résultats

Pour mettre davantage en valeur ses activités de surveillance, l'Office tient maintenant à jour, dans son site Web, un tableau des résultats de ses différents programmes. Les taux de conformité aux lois et règlements par les commerçants de différents secteurs, sur la base d'échantillons, y sont indiqués.

OBJECTIF ATTEINT

2.5- Favoriser la mise en place d'un processus de qualification professionnelle dans certains secteurs de consommation

Les consommateurs sont maintenant assurés de recevoir une plus grande manifestation de professionnalisme de la part du personnel des agences de voyages. En effet, depuis 2012, la réussite d'un examen est obligatoire pour les gérants d'agences de voyages et les conseillers en voyages.

OBJECTIF ATTEINT

ORIENTATION III : RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS

3.1- Maintenir une capacité adéquate de traitement des demandes de renseignements et des plaintes

L'Office a maintenu une capacité adéquate de traitement des demandes de renseignements et des plaintes. Le nombre de demandes traitées a été de 143 095 en 2013-2014, comparativement à 198 382 en 2008-2009. C'est dire que le volume de demandes traitées annuellement a diminué de 6 % en moyenne. Cette baisse est attribuable non seulement à l'augmentation de la durée des appels, mais aussi au départ à la retraite d'agents au cours de cette période.

OBJECTIF ATTEINT

3.2- Faire du site Internet un outil de responsabilisation des consommateurs

De plus en plus, les consommateurs trouvent l'information dont ils ont besoin, sans devoir parler à un agent de l'Office, révèle un sondage sur la satisfaction des usagers de l'Office, réalisé en 2014. Cela s'explique, notamment, par une importante refonte du site Web, mis en ligne en mars 2013 et maintenant disponible en version mobile.

OBJECTIF ATTEINT

3.3- Faciliter l'accès des consommateurs à l'information des ministères et organismes sur la consommation responsable

Une nouvelle section du site Web portant sur la consommation responsable a été développée au cours des dernières années. Elle a été conçue en s'assurant d'une grande cohérence avec les exigences gouvernementales et les besoins des consommateurs. Elle sera mise en ligne en 2014-2015.

OBJECTIF ATTEINT PARTIELLEMENT

3.4- Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables

Plusieurs initiatives ont vu le jour à ce sujet : création d'une zone d'activités pédagogiques pour les enseignants dans le site Web, mise en place d'un projet de sensibilisation de formateurs travaillant auprès de la clientèle des aînés, détermination des besoins des nouveaux arrivants en matière de consommation.

OBJECTIF ATTEINT

ORIENTATION IV : ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL

4.1- Ajuster l'équilibre entre les mandats attribués à l'Office par la loi

À cet égard, l'Office a pour but de consacrer plus de temps aux activités de surveillance et d'information collective. À la fin de cette période de planification stratégique, les cibles déterminées sont en voie d'être atteintes, l'Office consacrant 18,4 % de ses effectifs à temps complets (ETC) aux activités de surveillance et 9 % aux activités d'information collective. Les cibles déterminées étaient de 20,9 % et de 11,5 %, respectivement.

OBJECTIF ATTEINT PARTIELLEMENT

4.2- Appliquer la politique gouvernementale en matière de tarification

En 2013-2014, l'Office a entrepris une nouvelle évaluation du coût de revient de la gestion des activités liées aux permis qu'il délivre. Une proposition d'ajustement graduel des droits de ces permis sera faite en ce sens à la ministre de la Justice en 2014-2015.

OBJECTIF ATTEINT PARTIELLEMENT

4.3- Améliorer l'efficience et l'impact des interventions

Pendant cette période, l'Office a procédé à la mise en place d'un nouveau système de traitement des demandes des consommateurs et de délivrance des permis. La révision des processus pour l'ensemble de ses activités en matière de surveillance se poursuivra en 2014-2015 en vue d'achever leur intégration dans ce nouveau système.

OBJECTIF ATTEINT

4.4- Miser sur la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances

Les résultats du plus récent sondage sur le climat organisationnel au sein de l'Office, mené au cours de l'hiver 2014, ont été remarquables. Par rapport au sondage précédent, réalisé en 2010, une amélioration de la satisfaction du personnel pour l'ensemble des dimensions évaluées y est notée.

OBJECTIF ATTEINT

4.5- Renforcer les liens avec les partenaires stratégiques

Au cours de cette période, l'Office a multiplié ses collaborations avec les milieux associatif et scolaire, au sein du Conseil consultatif des consommateurs tout autant que par sa participation à des colloques.

OBJECTIF ATTEINT

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

ENJEU 1

DES RELATIONS COMMERCIALES PLUS ÉQUITABLES

Les quatre lois sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur ont été adoptées dans les années allant de 1971 à 1987 (voir l'annexe II). En plus d'établir les règles du jeu en matière contractuelle et publicitaire, touchant plusieurs dizaines de milliers de commerçants au Québec, ces lois prévoient certains mécanismes de protection financière pour les consommateurs. Or, depuis quarante ans, le marché de la consommation, au Québec comme à l'étranger, a subi de multiples transformations. Pour s'y adapter, l'Office s'est engagé dans un important chantier de modernisation de cet encadrement législatif.

Ainsi, par ses études, par l'analyse des plaintes et des demandes de renseignements, ainsi que par ses consultations, l'Office cible les secteurs où une intervention, sur le plan législatif, sera le plus profitable en ce qui concerne l'établissement d'un meilleur équilibre entre consommateurs et commerçants. Entre autres choses, la correction de ces iniquités par le législateur assurera une meilleure protection dans les secteurs du marché considérés comme ceux qui sont le plus à risque.

Le déploiement de multiples interventions en matière de surveillance contribue au renforcement de relations commerciales plus équitables et au maintien d'un marché sain et concurrentiel.

ORIENTATION 1

Corriger les iniquités du marché de la consommation

AXE : LA PROTECTION LÉGISLATIVE	
Objectif 1.1 – Apporter des solutions aux déséquilibres consommateurs-commerçants	a. Avant chaque étape de révision législative, évaluation réalisée du niveau d'importance des déséquilibres et des solutions potentielles b. Évaluation réalisée de l'impact économique des solutions potentielles c. Nombre de solutions appliquées

En 2013-2014, l'Office a poursuivi ses travaux en vue de moderniser les lois sous sa responsabilité

En 2007-2008, l'Office a achevé les travaux de la phase I de la modernisation des lois sous sa responsabilité par l'adoption du projet de loi n° 48 introduisant un nouveau cadre pour les contrats conclus à distance, notamment par l'intermédiaire du Web.

Par la suite, les travaux de la phase II de cette modernisation ont mené, le 2 décembre 2009, à l'adoption du projet de loi n° 60 modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives. En majorité, les dispositions de ce projet de loi sont entrées en vigueur le 30 juin 2010 et elles ont permis d'apporter treize solutions à des déséquilibres importants du marché de la consommation, lesquelles ont été présentées dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010.

En 2011-2012, le législateur a adopté le projet de loi n° 25 qui modifie la Loi sur la protection du consommateur par l'introduction de dispositions visant l'interdiction de revendre des billets de spectacle à un prix supérieur au prix autorisé par le producteur. L'adoption de ce projet de loi apporte une solution — portant à quatorze le nombre total de solutions appliquées — à un problème important de ce secteur du marché, à savoir la création artificielle, par des commerçants, d'une rareté pour certains billets de spectacle en vue de les revendre à des prix plus élevés.

En 2010-2011, dans le cadre de la phase III de la modernisation législative, l'Office a soumis au ministre de la Justice de nouvelles propositions de modifications à la Loi sur la protection du consommateur, principalement à l'égard des dispositions touchant le crédit et le surendettement des consommateurs. Ces propositions ont été soumises à la suite de la consultation menée auprès de nombreux acteurs du marché de la consommation, laquelle a permis, en plus de favoriser l'analyse des plaintes des consommateurs, de cerner les plus importants problèmes du marché pour trouver des solutions mieux adaptées. Une évaluation a également été faite par une firme d'experts comptables pour évaluer les conséquences de ces solutions sur le plan économique. Les travaux de la phase III ont mené à la présentation, en juin 2011, du projet de loi n° 24 et à son étude détaillée en commission parlementaire jusqu'au printemps 2012. Cependant, la dissolution de l'Assemblée nationale en juillet 2012 a occasionné l'interruption des travaux de la commission parlementaire et, à ce jour, le projet de loi n'a pas été déposé de nouveau devant l'Assemblée nationale.

En 2013-2014, l'Office a entrepris une consultation auprès des acteurs du marché de la consommation dans le cadre de la phase IV de la modernisation de ses lois. Les mesures portent d'abord sur l'actualisation des mécanismes de surveillance et d'application des lois sous la surveillance de l'Office. Les autres mesures proposées portent sur la correction de certains déséquilibres entre les consommateurs et les commerçants qui ont été identifiés par l'Office ainsi que sur la révision de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Il est également question de transférer à l'Office la responsabilité des licences de commerçants et de recycleurs de véhicules routiers, actuellement gérées par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

ORIENTATION I — CORRIGER LES INIQUITÉS DU MARCHÉ DE LA CONSOMMATION	
AXE : LA PROTECTION FINANCIÈRE	
Objectif 1.2 - Assurer aux consommateurs une protection financière adéquate	a. Évaluation réalisée de la protection financière dans au moins trois secteurs d'ici le 31 mars 2011 b. Ajustement réalisé de la protection financière dans les secteurs ciblés d'ici le 31 mars 2012

L'Office a poursuivi son évaluation de la protection des consommateurs, sur le plan financier, dans le secteur de la vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

L'Office délivre des permis à des commerçants rattachés à six secteurs d'activités commerciales, en plus de délivrer des exemptions à certaines dispositions de la Loi sur la protection du consommateur (se reporter à l'annexe III). Tous les permis et exemptions, à l'exception de ceux qui sont délivrés dans le secteur du prêt d'argent, sont accompagnés d'un mécanisme visant la protection financière des consommateurs (cautionnement, fonds d'indemnisation, ou les deux à la fois). Ce mécanisme rend possible l'indemnisation des consommateurs dans certaines situations. Dans de nombreux secteurs, les paramètres des protections financières n'ont pas été réévalués depuis plusieurs années. Par conséquent, le degré de protection ne correspond plus, bien souvent, aux nouvelles réalités. Les évaluations faites par l'Office dans les secteurs du commerce itinérant, des studios de santé et du voyage ont démontré que ces mécanismes de protection financière devaient être revus.

Par ailleurs, l'Office a créé une table de concertation dans le secteur de la vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Présidée par l'Office, cette table est composée de représentants de l'industrie et d'associations de consommateurs. De façon générale, son mandat consiste à évaluer l'actualité des dispositions de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Deux réunions de la table en question ont eu lieu au printemps 2011; chacun des membres y a fait connaître ses commentaires à l'égard des mesures proposées par l'Office. À la suite de ces rencontres, l'Office a mené une étude d'opportunité portant

sur deux mesures, soit un mécanisme de protection financière de deuxième ligne et un registre centralisé des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. L'étude d'opportunité a été présentée, en février 2014, aux membres de la table.

De plus, dans le cadre de la consultation de la phase IV de la modernisation législative, les représentants de l'industrie funéraire ainsi que d'autres acteurs du marché de la consommation ont pu exprimer leurs avis sur diverses mesures touchant la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.

Des ajustements majeurs au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages réalisés en 2010

En 2010, des ajustements importants pour renforcer la protection financière offerte par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) ont été faits. Concrètement, le montant maximal d'indemnisation par voyageur a été éliminé et le montant maximal d'indemnisation par événement a été augmenté de manière significative.

ORIENTATION II

Améliorer le respect des lois sous la responsabilité de l'Office

AXE : LA SURVEILLANCE	
Objectif 2.1 – Rehausser le niveau de respect des lois	a. Niveau de respect mesuré pour les aspects ciblés des lois d'ici le 31 mars 2011 b. Répartition régionale du volume d'inspections équivalant à la répartition régionale du PIB c. Objectifs chiffrés formulés au 31 mars 2011 d. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2013

Trois programmes de surveillance de type aléatoire en 2013-2014

De 2008-2009 à 2013-2014, le nombre d'activités de surveillance a plus que doublé. En effet, il est passé de 646 à 1 656. Cette augmentation démontre que l'Office n'a pas cessé d'intensifier ses efforts en matière de surveillance. L'annexe IV présente le détail des activités de surveillance qui ont été accomplies par l'Office et qui découlent de l'analyse des plaintes et des dénonciations ou des programmes de surveillance.

Dans la planification de certains de ses programmes, l'Office cible des commerçants qui font l'objet de plaintes considérées comme prioritaires. D'autres programmes sont organisés de manière à sélectionner, au hasard, les commerçants visés. Ces derniers programmes ont pour but de mesurer, souvent à l'échelle du Québec, le degré de respect de certaines dispositions des lois. Le tableau suivant décrit brièvement les programmes de surveillance de type aléatoire réalisés par l'Office en 2013-2014.

PROGRAMME DE SURVEILLANCE DE TYPE ALÉATOIRE	OBJET DE LA SURVEILLANCE	NIVEAU DE RESPECT DES LOIS
Inspection auprès des titulaires de permis d'agents de voyages	Sélection aléatoire de 25 % (211 dossiers) des titulaires de permis d'agent de voyages. La vérification a porté sur les dispositions suivantes : • gestion des fonds en fidéicommis; • facturation; • perception et remise au FICAV; • certification des conseillers en voyages.	À la suite de l'analyse de cette information, 52 % des dossiers (110/211) ont été soumis aux enquêteurs pour une vérification plus poussée. Les vérifications n'ont pas encore été complétées; au 31 mars 2014, 85 vérifications par les enquêteurs ont été effectuées (85/110) et on y constate des infractions dans 48 cas, pour un taux de conformité de 77 %.
Inspections auprès des revendeurs de billets de spectacles et d'événements sportifs	Vérifications effectuées auprès de six revendeurs de billets connus, pour s'assurer du respect de l'interdiction de la revente à un prix supérieur à celui déterminé par le producteur. La vérification a consisté à prélever, chez ces commerçants, des échantillonnages de factures et à analyser leurs sites Web respectifs.	Des six entreprises vérifiées, deux d'entre elles ont cessé leurs activités et les quatre autres étaient en infraction, pour un taux de conformité de 0 %.
Inspections auprès des principaux fabricants d'automobiles	Analyse des représentations relatives aux taux de crédit annoncés dans les publicités (journaux et Web), dans le but de vérifier si ces taux tiennent compte des rabais au comptant. Les publicités de 19 fabricants d'automobiles ont été visées par cette surveillance.	Le taux de conformité a été de 47 % (9/19).

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA SURVEILLANCE	
Objectif 2.2 – Faciliter l'accès des consommateurs aux recours judiciaires	Nombre de mesures améliorant l'accès aux recours judiciaires mises en place d'ici le 31 mars 2011

Les trousses d'information distribuées aux consommateurs facilitent la résolution de leur litige

Depuis 2010-2011, l'Office a conçu plusieurs trousses d'information portant sur des recours importants des consommateurs en vertu des lois sous sa responsabilité. Ces trousses vulgarisent les dispositions des lois qui s'appliquent à la situation vécue par le consommateur et lui expliquent clairement la démarche à suivre pour régler le problème qui l'oppose à un commerçant. Près de 50 000 trousses ont été distribuées à des consommateurs au cours des années allant de 2011-2012 à 2013-2014.

Un sondage mené en 2014 a permis de mesurer la satisfaction des consommateurs auxquels l'Office a rendu disponible une trousse. Le sondage montre qu'en majorité, les consommateurs qui reçoivent ces trousses les utilisent et que les résultats qu'ils obtiennent sont très positifs. En effet, ces trousses leur permettent de régler leur problème dans plus de la moitié des cas (53 %). La résolution d'un problème permet, généralement, de récupérer plusieurs centaines de dollars, la moyenne étant de 813 $. L'Office évalue donc à 8,3 millions de dollars les sommes récupérées par les consommateurs à la suite de l'utilisation des trousses d'information en 2013-2014.

Plusieurs actions ont été entreprises pour améliorer l'accès des consommateurs à la justice

En 2009-2010, le gouvernement a introduit de nouvelles dispositions permettant aux organismes de défense des intérêts des consommateurs d'utiliser le recours en injonction envers un commerçant. Cette mesure améliore l'accès collectif des consommateurs aux recours judiciaires.

Par ailleurs, plusieurs dispositions de la Loi sur la protection du consommateur offrent aux consommateurs la possibilité d'exercer des recours judiciaires contre des commerçants. Toutefois, de nombreux consommateurs éprouvent une certaine réticence à faire valoir leurs droits et à entreprendre des démarches, parce qu'ils considèrent que celles-ci sont longues, onéreuses et complexes.

C'est dans cette perspective que l'Office a appuyé la mise sur pied de projets pilotes de médiation obligatoire à la Division des petites créances de la Cour du Québec pour le règlement de litiges découlant d'un contrat de consommation. L'adoption, le 20 février 2014, du projet de Loi instituant le nouveau Code de procédure civile a permis de mettre sur pied ces projets pilotes. L'Office sera vraisemblablement mis à contribution dans le contexte de la mise en place de ces projets pilotes, notamment pour discuter de la notion de contrat de consommation. L'Office participe d'ailleurs à la Table de concertation en matière de petites créances créée et dirigée par la Cour du Québec.

L'Office participe également aux travaux d'un groupe de recherche du Comité des mesures et des normes en consommation qui s'intéresse aux obstacles auxquels sont confrontés les consommateurs dans l'exercice de leurs droits devant les tribunaux ainsi qu'aux approches novatrices à l'égard de ces obstacles. Ce comité réunit des représentants des organismes de protection des consommateurs du fédéral, des provinces et des territoires.

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.3 – Accroître l'impact local des bureaux régionaux de l'Office	D'ici le 31 mars 2011, 66 % des équivalents temps complet (ETC) des bureaux régionaux consacrés à la réalisation d'activités régionales

En 2013-2014, 43 % des activités accomplies dans les bureaux régionaux ont eu une portée régionale

Les agents de protection du consommateur présents dans les onze bureaux régionaux de l'Office sont affectés à l'accomplissement de diverses activités, soit la réponse aux demandes de renseignements faites par les consommateurs, le traitement des plaintes, l'information et l'éducation, ainsi que la surveillance de l'application des lois.

La majorité des demandes des consommateurs est traitée par téléphone. L'Office est doté d'un système central de réception et de traitement des appels qui permet aux agents des onze bureaux régionaux de traiter les appels dans l'ordre de leur réception, et ce, peu importe leur origine géographique. Cette centralisation facilite le traitement des appels et une meilleure coordination entre les bureaux de l'Office.

Lorsque les activités de traitement des plaintes des consommateurs, de surveillance, d'information collective et d'éducation sont accomplies localement, elles permettent de tirer avantage de la présence de l'Office à l'échelle régionale. En effet, la présence d'agents en région représente un atout pour mieux surveiller l'application des lois par les commerçants locaux. Elle contribue également à mieux protéger les consommateurs, puisque les agents sont au fait des particularités du marché de leur région et qu'ils peuvent adapter leurs actions en conséquence.

Ainsi, l'Office veut faire en sorte qu'une partie importante des activités accomplies par le personnel de ses onze bureaux leur permette de bien connaître les particularités de leur région. Depuis 2008-2009, les activités à portée régionale sont passées de 33 % à 43 % de l'ensemble des tâches accomplies par les agents. Ce résultat est principalement attribuable à l'exécution de plusieurs programmes de surveillance.

Efforts consacrés aux activités régionales dans les bureaux régionaux

ACTIVITÉ	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Traitement des plaintes	7,20	7,65	7,28	5,35	4,35	4,46
Activités de surveillance, d'information collective et d'éducation	0,65	0,56	1,78	5,65	5,26	4,43
Autres tâches	0,64	0,59	0,58	0,63	0,56	0,55
Total des ETC consacrés aux activités régionales	8,49	8,80	9,64	11,36	10,17	9,44
Total des ETC des onze bureaux régionaux	25,71	23,43	23,30	25,20	22,47	21,89
Pourcentage des ETC consacrés aux activités régionales	**33 %**	**38 %**	**41 %**	**46 %**	**45 %**	**43 %**

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.4 – Augmenter la notoriété des activités de surveillance et de leurs résultats	a. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance diffusés à partir du 1er avril 2010 b. Résultats globaux et régionaux des programmes d'inspection diffusés auprès des commerçants des secteurs visés à partir du 1er avril 2010 c. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance disponibles annuellement sur le site Internet de l'Office à partir du 1er avril 2010

Une section a été créée dans le site Web de l'Office dans le but de diffuser les résultats globaux des programmes de surveillance

Les activités de surveillance ont d'abord comme objectif de corriger ou de sanctionner les infractions aux lois sous la responsabilité de l'Office. En visitant les commerces un à la fois et en diffusant les résultats et les tendances à grande échelle, l'Office peut maximiser les répercussions de chacune de ses interventions pour favoriser l'information individuelle et collective. Ainsi, autant les consommateurs que les commerçants sont davantage sensibilisés aux principales problématiques du marché de la consommation, de même qu'aux obligations que ces derniers doivent respecter.

En 2011-2012, une section s'adressant aux commerçants a été créée dans le site Web. Avec la refonte du site Web en 2013, cette section a été bonifiée pour s'adresser autant aux consommateurs qu'aux commerçants. Elle diffuse les résultats globaux des programmes de surveillance de l'Office. Au 31 mars 2014, elle présente le bilan s'échelonnant de 2009 à 2012 des programmes de surveillance suivants : affichage et exactitude des prix, prix tout inclus dans les publicités d'automobiles neuves, prix tout inclus dans les billetteries, vente de garanties supplémentaires, directeurs de funérailles et agents de recouvrement.

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.5 - Favoriser la mise en place d'un processus de qualification professionnelle dans certains secteurs de consommation	Système de vérification des compétences des agents/conseillers/vendeurs en relation avec la clientèle instauré dans au moins deux secteurs

Depuis le 1er juillet 2012, tous les gérants d'agences de voyages et les conseillers en voyages doivent être titulaires d'un certificat pour pouvoir accomplir leur travail

Les modifications législatives introduites par la phase II de la révision des lois sous la responsabilité de l'Office obligent les gérants d'agences de voyages et les conseillers en voyages à être titulaires d'un certificat délivré par l'Office. Ce certificat, qui doit être reconduit annuellement, ne peut être délivré qu'à la suite de la réussite d'un examen portant sur la législation applicable dans le secteur du voyage. Entrées en vigueur le 30 juin 2010, ces modifications ont pour but d'améliorer la protection du public au moyen d'un contrôle des compétences des agents et des conseillers. L'obligation de réussir l'examen pour obtenir le certificat est, quant à elle, entrée en vigueur à compter du 1er juillet 2012.

En partenariat avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ), l'Office a préparé un examen et rédigé un manuel d'étude à l'intention des professionnels du voyage. Organisées par l'ITHQ, les séances d'examen ont débuté en avril 2012 dans plusieurs régions du Québec.

Étant donné que tous les certificats sont reconduits annuellement, il s'ensuit que, depuis le 1er juillet 2013, tous les gérants d'agences de voyages et les conseillers en voyages exerçant leurs activités au Québec ont réussi l'examen et sont titulaires d'un certificat.

ENJEU 2

DES CONSOMMATEURS MIEUX INFORMÉS

Un marché de la consommation véritablement équilibré ne peut évoluer sans le concours de consommateurs informés, responsables et confiants. La connaissance des règles qui régissent la consommation, particulièrement celles qui ont trait aux droits des consommateurs, ainsi qu'à leurs obligations et à leurs recours, est essentielle. Dans le but d'informer les consommateurs et de favoriser leur sens de la responsabilité, l'Office mise sur l'information collective (le Web, les interventions médiatiques, les campagnes de sensibilisation), sur l'information individuelle (les renseignements et les plaintes), ainsi que sur l'information ciblant des groupes de personnes considérés comme plus vulnérables (les jeunes, les aînés, les nouveaux arrivants).

Dans une perspective de prévention, l'Office compte aiguiser les réflexes des consommateurs, pour qu'ils soient avertis. Lorsqu'un litige survient, l'Office leur fournira des outils, leur permettant de faire valoir leurs droits efficacement. Le site Web de l'Office est l'un des pivots de cette stratégie.

ORIENTATION III

Renforcer la capacité des consommateurs à faire valoir leurs droits et à respecter leurs obligations

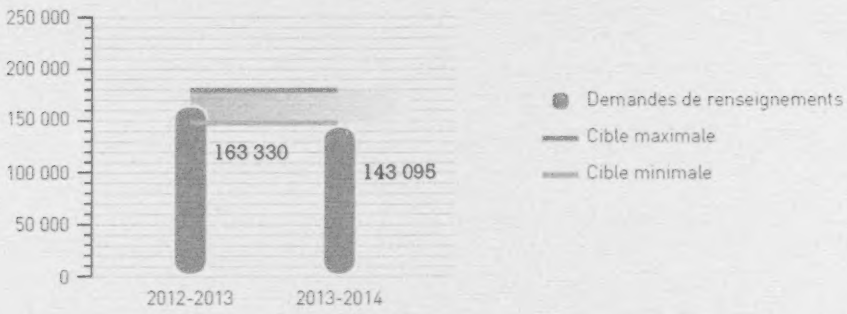
AXE : L'INFORMATION INDIVIDUELLE	
Objectif 3.1 – Maintenir une capacité adéquate de traitement des demandes de renseignements et des plaintes	a. Variation annuelle du volume de demandes de renseignements traitées d'au plus 10 % d'ici le 31 mars 2013 b. Niveau de satisfaction global relatif aux services téléphoniques (renseignements et plaintes) égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'Outil québécois de mesure (OQM)

L'Office a traité 143 095 demandes de renseignements et de soutien

Puisque le traitement individuel des demandes de renseignements demeure une activité essentielle du mandat d'information et qu'il constitue une source d'information importante pour l'Office en ce qui a trait à la surveillance de l'application des lois ainsi qu'aux problématiques de consommation présentes dans le marché, il importe que les changements en cours au sein de l'Office soient graduels et modulés selon les besoins. Ainsi, l'un des buts de l'Office est de faire en sorte que la variation de la capacité de traitement des demandes de renseignements soit inférieure ou égale à 10 % annuellement, de façon à allouer davantage de ressources aux activités de surveillance. Pour l'année 2013-2014, les agents de l'Office ont traité 143 095 demandes de renseignements et de soutien, soit 12 % de moins qu'en 2012-2013. Cette diminution peut être attribuée à un nombre réduit de l'effectif consacré au traitement des demandes. L'année 2013-2014 a été marquée, d'une part, par bon nombre de départs à la retraite et, d'autre part, par l'arrivée de nouvelles ressources qu'il a fallu former. Qui plus est, l'implantation, à partir du 22 septembre 2013, d'un nouveau processus de traitement des plaintes a momentanément provoqué une augmentation de la durée des appels. Malgré cette baisse du volume de demandes de renseignements traitées en 2013-2014, l'Office entrevoit l'avenir avec optimisme :

- la nouvelle classification des agents de protection du consommateur en tant qu'inspecteurs de conformité législative et réglementaire a été approuvée par le Secrétariat du Conseil du trésor le 28 mai 2013. Elle permet une plus grande mobilité au sein de la fonction publique et offre ainsi à l'Office un plus grand bassin de recrutement, ce corps d'emploi regroupant plusieurs milliers de personnes;
- la période de rodage du nouveau système est terminée;
- les nouvelles ressources embauchées en 2013-2014 ont été formées. Elles pourront donc se consacrer pleinement à leurs tâches.

Demandes de renseignements et de soutien traitées



Satisfaction à l'égard des services téléphoniques – Le degré de satisfaction globale des usagers du service est de 86 %

Un sondage mesurant la satisfaction des usagers ayant utilisé les services téléphoniques de l'Office a été fait en 2014. Le degré de satisfaction globale des consommateurs à l'égard de la réponse reçue en utilisant le service téléphonique, évalué avec l'Outil québécois de mesure (OQM), est de 86 %, ce qui dépasse l'objectif fixé à 85 %. Toutefois, ce degré de satisfaction représente une légère diminution comparativement aux résultats du sondage mené en 2012, pour lequel le degré de satisfaction était de 88 %. Par ailleurs, il importe de noter que le résultat de 2014 se situe bien au-dessus de celui compilé lors du sondage de 2010 (82 %).

Le programme d'assurance qualité déployé par l'Office à partir de 2010-2011, qui mise notamment sur la formation du personnel, peut expliquer, en partie, le maintien de la satisfaction des usagers à l'égard des services téléphoniques.

L'OQM est un instrument de mesure standardisé de la qualité de service et de la satisfaction des usagers. Il a été mis au point par le Secrétariat du Conseil du trésor au bénéfice des ministères et organismes, avec la collaboration de nombreux spécialistes.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION COLLECTIVE	
Objectif 3.2 – Faire du site Internet un outil de responsabilisation des consommateurs	a. Proportion accrue de consommateurs trouvant réponse à leur question dans Internet exclusivement b. Niveau de satisfaction global relatif au site égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'OQM-Web

Selon un sondage mené en 2014, 45 % des internautes ont trouvé réponse à leurs questions uniquement à l'aide du site Web de l'Office

L'Office veut que son site Web devienne un outil d'information privilégié à l'intention des consommateurs québécois, un lieu où ils peuvent trouver une information complète, claire et compréhensible. Ainsi, ils pourront mieux faire valoir leurs droits auprès des commerçants et ils connaîtront davantage leurs obligations. Un sondage mené en 2014 sur la satisfaction des usagers du site Web de l'Office a permis d'établir que 45 % des visiteurs y avaient trouvé réponse à leur question uniquement en consultant le site Web. Ces personnes n'avaient pas téléphoné à l'Office au préalable et elles ne prévoyaient pas le faire non plus à la suite de leur visite. Ce résultat représente une amélioration par rapport aux sondages menés en 2012 et en 2010, lesquels avaient obtenu des résultats respectifs de 42 % et de 39 %.

Satisfaction à l'égard des services en ligne – Le degré de satisfaction globale des internautes est de 81 %

Une première démarche d'évaluation de la satisfaction des internautes, effectuée à l'aide de la version Web de l'Outil québécois de mesure (OQM-Web), a été entreprise à la fin de l'année financière 2009-2010. Les résultats ont démontré que le degré de satisfaction des usagers du site Web était de 78 %. De nouvelles mesures, réalisées en 2012 et en 2014, ont porté ce résultat à 82 %, puis à 81 %.

Nouveau site Web de l'Office en constante évolution

Le 6 mars 2013, l'Office lançait une version entièrement renouvelée de son site Web. Ainsi, tous les contenus du site ont été réécrits pour communiquer l'information plus clairement et plus simplement.

Le site propose une grande quantité de solutions et d'outils pour aider les consommateurs à résoudre les problèmes éprouvés avec les commerçants. Les consommateurs y trouvent également des conseils en matière de consommation avant d'acheter, de louer ou de faire réparer un bien ou un service.

Le nouveau site fournit davantage d'information aux commerçants pour qu'ils puissent se conformer à leurs obligations. Il comprend aussi une zone destinée aux enseignants; ceux-ci peuvent y prendre connaissance de suggestions d'activités pour être en mesure de parler de consommation en classe, avec leurs élèves du primaire et du secondaire.

Depuis son lancement, le site Web de l'Office ne cesse d'être bonifié. De nouvelles sections ont vu le jour, notamment des sections s'adressant aux commerçants. Des activités ont aussi été ajoutées dans la zone s'adressant aux enseignants.

Une version mobile accessible pour les téléphones intelligents

Le 3 octobre 2013, l'Office lançait la version mobile de son site Web. Ce site peut être consulté par l'intermédiaire d'un téléphone intelligent ou d'un baladeur numérique. Pour leur part, les utilisateurs de tablettes numériques pouvaient déjà profiter d'une navigation adaptée à leur appareil dans le site standard de l'Office.

Le site mobile ne constitue pas un nouveau site : il reprend tous les contenus des sections destinées aux consommateurs et aux commerçants du site Web standard de l'Office. La présentation des contenus est simplement adaptée à la navigation par téléphone intelligent.

Dans la page d'accueil du site mobile, les consommateurs peuvent accéder à un lien les menant vers une série de conseils pouvant être consultés avant d'acheter, de louer ou de faire réparer un bien, ou avant d'obtenir des services. De la sorte, l'Office veut faire de son site mobile un outil incontournable pour les consommateurs qui utilisent en magasin leur téléphone intelligent.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION COLLECTIVE	
Objectif 3.3 – Faciliter l'accès des consommateurs à l'information des ministères et organismes sur la consommation responsable	Information regroupée dans Internet par l'Office et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012

Projet de section sur la consommation responsable, regroupant en ligne de l'information et des ressources gouvernementales en la matière

Au cours de l'année 2013-2014, le projet de mise en ligne d'une section portant sur la consommation responsable a été remanié et bonifié au regard des objectifs organisationnels de l'Office. Un partenariat avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs ainsi qu'avec le ministère des Finances et de l'Économie a également permis de faire progresser le projet en améliorant sa cohérence avec les orientations gouvernementales, avec les outils mis au point par les autres ministères et organismes gouvernementaux, de même qu'avec les besoins des consommateurs.

En plus de regrouper de l'information sur la consommation responsable ainsi que des ressources ayant pour but d'outiller les consommateurs, la section présentera les droits et les recours de ceux-ci en rapport avec le sujet.

Les actions entreprises au cours de l'année 2012-2013 et les démarches poursuivies en 2013-2014 permettront à l'Office d'achever le projet et de mettre en ligne la section au cours de l'année 2014-2015.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION CIBLÉE	
Objectif 3.4 – Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables	a. Jeunes des ordres d'enseignement primaire et secondaire : 100 000 élèves rejoints par les outils éducatifs, dont 20 000 par les outils abordant la consommation responsable, d'ici le 31 mars 2013 b. Aînés : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés c. Immigrants récents : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés

Jeunes – Ajout d'activités à la Zone enseignants

Depuis mars 2013, la Zone enseignants propose des activités pédagogiques traitant de publicité et de consommation avertie. Le regroupement de ces activités clés en main facilite le travail des enseignants du primaire et du secondaire qui ont peu de temps à consacrer à la préparation d'activités complémentaires traitant de ces sujets importants.

Dans un souci de cohérence des actions accomplies en matière d'éducation des jeunes, les activités et moyens proposés sont conçus en tenant compte des compétences à développer selon l'ordre d'enseignement auquel appartiennent les élèves. Les activités pédagogiques ont donc un lien avec les domaines généraux de formation du Programme de formation de l'école québécoise du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, ainsi qu'avec les compétences disciplinaires de chaque matière d'enseignement. Elles ont été conçues par l'Office et par des organismes externes. Dix activités ont été ajoutées en 2013-2014 aux 25 déjà en ligne.

De plus, l'Office a participé à des salons pour rencontrer des groupes de clientèle pouvant agir comme relayeurs d'information à propos de ses activités d'éducation. Ainsi, la présence de l'Office au congrès de la Fédération des comités de parents du Québec (FCPQ) a permis de faire connaître la Zone enseignants aux parents pour qu'ils la consultent à la maison ou qu'ils en fassent la promotion dans l'école que fréquentent leurs enfants. Les enseignants rencontrés lors de la journée pédagogique de la Fédération des établissements d'enseignement privés de Montréal et lors du congrès de l'Association québécoise des enseignantes et des enseignants du primaire (AQEP) ont pu prendre connaissance de

ces mêmes outils et échanger sur les habitudes de consommation des jeunes. L'Office a également signé un article dans le magazine *Vivre le primaire* de l'AQEP pour inciter les enseignants à parler, en classe, de consommation. Des contenus sont aussi publiés de façon régulière pour promouvoir le matériel de l'Office dans Carrefour Éducation, un site Web qui propose des outils aux enseignants de l'éducation préscolaire et de l'enseignement primaire et secondaire.

De plus, l'Office a contribué, de façon très active, à la Semaine éducation médias, coordonnée par HabiloMédias et la Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants. Cette semaine s'est déroulée du 4 au 8 novembre 2013 sous le thème « Que vend-on réellement? Aider les enfants à comprendre les messages publicitaires ». Elle avait pour but de stimuler le regard critique des jeunes à l'égard de la publicité pour qu'ils en viennent à prendre des décisions éclairées en matière de consommation.

Une section Web, accessible dans le site de l'Office, a été créée spécialement pour proposer des activités et des outils en matière de publicité et de consommation destinés aux milieux scolaires et aux parents. Ces activités leur permettaient d'aborder différents enjeux ayant un lien avec le thème de la semaine en question, des enjeux tels que l'importance de différencier les besoins des désirs dans une décision d'achat, la sexualisation de l'espace public ou les stéréotypes dans les publicités. Du 1er octobre au 15 novembre 2013, 1 229 visiteurs se sont rendus dans la section Web de la Semaine éducation médias.

Par ailleurs, en 2013-2014, des agents de protection du consommateur rattachés à diverses régions du Québec ont exercé 32 activités de communication auprès de groupes de jeunes, dans les écoles secondaires comme dans les cégeps et les universités. Le contenu de ces présentations était adapté aux besoins particuliers des différents groupes et portait sur les dispositions législatives sous la responsabilité de l'Office.

Aînés – Formation des intervenants

Mis en place au cours de l'automne 2013 dans la région de la Capitale-Nationale, le projet Aînés et consommation : des droits à faire valoir a pour but de faire connaître et de faire valoir les droits des aînés en matière de consommation. Les aînés sont reconnus comme une clientèle à la fois vulnérable par rapport aux problèmes de consommation et difficile à atteindre. En s'adressant aux personnes qui œuvrent auprès d'eux, l'Office a privilégié une approche humaine et personnalisée qui permet de mobiliser et de sensibiliser la clientèle visée, tout en limitant les frais et les ressources nécessaires pour la joindre.

Les deux pôles principaux du projet sont :

- les formations données aux intervenants (réseau communautaire et de la santé), d'une durée d'environ 1 heure 30 minutes, qui sont impliqués quotidiennement auprès des aînés pour qu'ils puissent agir à titre de relayeurs d'information auprès d'eux et les diriger vers l'Office si nécessaire;
- l'édition d'un guide de référence pour informer les aînés sur leurs droits et sur leurs recours à propos de sujets de consommation qui les concernent particulièrement (achat d'un voyage, vente itinérante, erreurs de prix à la caisse, faux concours, garanties légales, services de télécommunication, cartes et marges de crédit ainsi que services funéraires et de sépulture) et pour les sensibiliser à ce sujet.

L'Office a rallié plusieurs partenaires pour mener à bien ce projet; parmi eux, la Table de concertation des personnes aînées de la Capitale-Nationale, les centres de santé et de services sociaux (CSSS) de la région de la Capitale-Nationale, l'Autorité des marchés financiers et la FADOQ Québec–Chaudière-Appalaches. De plus, les associations de consommateurs de la région de Québec ont participé aux formations et ont présenté leurs services. Par ailleurs, le projet a permis à l'Office de mettre sur pied un important réseau de contacts, composé d'intervenants et d'organismes travaillant auprès des aînés, auxquels on pourra faire appel à l'occasion de projets futurs.

En date du 31 mars 2014, ces formations ont permis de joindre plus de 140 intervenants rattachés à une cinquantaine d'organisations différentes de la région de la Capitale-Nationale. Les commentaires des participants confirment que le projet répond à un réel besoin pour les intervenants : être mieux informés dans le but de pouvoir intervenir auprès des aînés.

Pour une deuxième année, l'Office était présent au Salon FADOQ 50+ région de Québec et Chaudière-Appalaches qui a accueilli plus de 10 000 visiteurs. Les représentants de l'Office ont pu y rencontrer la clientèle aînée pour répondre à ses questions et mieux comprendre ses besoins.

Par ailleurs, en 2013-2014, les agents de protection du consommateur ont accompli treize activités de sensibilisation à l'intention des aînés, dont plusieurs ont découlé des formations qui ont été faites dans le cadre du projet.

Nouveaux arrivants – Déterminer les besoins

L'Office a accueilli des visiteurs à son stand lors du Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec qui s'est tenu en mai 2013 à Montréal. Cette activité avait comme objectifs de déterminer les besoins des nouveaux arrivants en matière d'information et d'éducation, ainsi que de répondre à leurs questions en matière de consommation.

Ce fut aussi l'occasion de tisser des liens avec différents partenaires potentiels. Plusieurs démarches ont été entreprises pour connaître le réseau d'intervenants qui interagit avec cette clientèle. L'Office a par ailleurs amorcé une collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. En effet, l'Office et ses services sont maintenant mentionnés dans la présentation Premières démarches d'installation, offerte gratuitement à tous les nouveaux arrivants.

Des agents de protection du consommateur rattachés à l'Office animent régulièrement des ateliers d'information auprès de groupes de nouveaux arrivants pour les renseigner à propos de la Loi sur la protection du consommateur; d'ailleurs, 37 ateliers d'information auprès de cette clientèle se sont tenus en 2013-2014. Essentiellement, les ateliers d'information qui sont offerts visent différents objectifs particuliers, parmi lesquels :

- la connaissance de l'existence d'une législation en matière de protection du consommateur et d'un organisme qui en assure l'application;
- la connaissance des droits et recours des consommateurs;
- le développement de l'habitude de se renseigner (importance de s'informer avant, pendant et après une transaction);
- la compréhension du degré de responsabilité et du pouvoir d'agir du consommateur dans le marché.

ENJEU 3

UN ORGANISME MODERNISÉ

Avec le Plan stratégique 2009-2013, l'Office a ciblé, comme enjeu prioritaire, celui d'améliorer ses façons de faire et d'apporter des changements dans ses pratiques. À cet égard, il compte faire de nombreux ajustements en ce qui concerne sa gouverne. L'Office compte aussi mobiliser ses ressources humaines autour d'une vision commune, en leur offrant un environnement de travail stimulant et en mettant en place des mesures de rétention et de développement de son personnel. Il renforcera également ses liens avec ses principaux partenaires stratégiques publics, de même qu'avec ceux qui sont rattachés aux milieux universitaires et à la société civile organisée.

ORIENTATION IV

Adapter l'Office au contexte actuel

AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.1 – Ajuster l'équilibre entre les mandats attribués à l'Office par la loi	a. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à la surveillance d'application des lois doublée d'ici le 31 mars 2011 b. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à l'information collective augmentée de 25 % d'ici le 31 mars 2012

Dans le contexte de la réduction de la taille de l'État, l'Office compte, en priorité, consacrer ses ressources humaines à ses mandats de surveillance et d'information collective. Par rapport aux résultats obtenus en 2008-2009, il s'est fixé comme objectif d'avoir doublé, au 31 mars 2011, la proportion de ses équivalents temps complet (ETC) consacrée aux activités de surveillance et d'avoir accru de 25 % celle qui se consacre aux activités d'information collective. Il importe de noter que l'information relative aux ETC utilisés pour calculer les données du tableau ci-dessous diffère de celle qui est présentée à l'annexe VIII puisqu'elle inclut les heures travaillées par les étudiants, par les stagiaires et par les personnes en prêt de service.

	ACTIVITÉ DE SURVEILLANCE		ACTIVITÉ D'INFORMATION COLLECTIVE	
	ETC	POURCENTAGE DES ETC DE L'OFFICE	ETC	POURCENTAGE DES ETC DE L'OFFICE
2008-2009	10,2	10,4 %	9,0	9,2 %
2009-2010	11,3	11,9 %	8,6	9,0 %
2010-2011	12,8	12,9 %	8,9	8,9 %
2011-2012	16,8	16,7 %	8,7	8,7 %
2012-2013	19,1	18,7 %	9,5	9,3 %
2013-2014	**19,3**	**18,4 %**	**9,4**	**9,0 %**
Variation par rapport à 2008-2009	9,1	8,0 %	0,4	- 0,2 %
Cibles		20,9 %		11,5 %

Activités de surveillance

Au cours des cinq dernières années, l'organisation a augmenté de 8 % la proportion de son effectif qui accomplit des activités de surveillance, cette proportion s'élevant maintenant à 18,4 %. Bien que ce résultat ait subi une légère baisse en 2013-2014 comparativement à l'année précédente et qu'il soit inférieur à la cible de 20,9 %, le nombre d'ETC consacrés aux activités de surveillance exprime bien que les récentes embauches dans les équipes chargées d'accomplir ces activités ont porté fruit.

Les activités de surveillance comprennent les inspections et les enquêtes judiciaires. Toutefois, le mandat général de surveillance de l'Office dépasse largement ces seules activités. En effet, la délivrance de permis constitue, par exemple, une forme de surveillance préventive du respect des lois. À l'opposé, le traitement des plaintes des consommateurs se situe à la première ligne d'une surveillance curative permettant de déceler des infractions aux lois sous la responsabilité de l'Office.

Activités d'information collective

L'Office a pour but de faire en sorte qu'une proportion de 11,5 % de ses ressources humaines soit consacrée aux activités suivantes : relations avec les médias, campagnes de sensibilisation et d'information, gestion du site Web, publication de documents d'information et activités d'éducation.

Au cours de la dernière année financière, cette proportion est demeurée à peu près stable, passant de 9,3 % à 9,0 %.

Stratégies pour atteindre les cibles fixées

Dans le cas des activités de surveillance et d'information collective, deux stratégies sont actuellement déployées pour atteindre les cibles fixées. La première consiste à embaucher, en priorité, du personnel dans les secteurs centrés sur les activités de surveillance et d'information collective. La seconde prévoit la mise en œuvre de projets de surveillance et d'information collective qui mettent à contribution les agents des onze bureaux régionaux de l'Office.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.2 – Appliquer la politique gouvernementale en matière de tarification	a. Coût de l'ensemble des permis déterminé en fonction d'un calcul de coût de revient d'ici le 31 mars 2012 b. Revenus supplémentaires conservés et alloués aux mandats de surveillance et d'information collective

Le calcul du coût de revient de la gestion des activités liées aux permis délivrés par l'Office a été fait en 2009-2010 par une firme comptable. En 2013-2014, en se basant sur ce calcul, l'Office a actualisé le coût de revient pour l'ensemble de ses permis. Pour obtenir des détails à ce sujet, il importe de se reporter également à la section traitant de la Politique de financement des services publics, à la page 56.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.3 – Améliorer l'efficience et l'impact des interventions	a. Système permanent d'analyse et de révision des processus clientèle implanté d'ici le 31 mars 2010 b. Système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques implanté d'ici le 31 mars 2010, notamment en matière de surveillance et d'information collective

Au cours des quatre dernières années, l'Office a entrepris la révision de ses processus de traitement des plaintes et de délivrance de permis. Le 23 septembre 2013, il a mené à terme la première phase de l'implantation d'un nouveau système d'information entièrement conçu à l'interne dans le but de permettre le déploiement des nouveaux processus.

Le traitement des plaintes

Concrètement, lorsqu'un consommateur communique avec un agent de l'Office, toute l'information pertinente en ce qui concerne sa plainte est consignée sur-le-champ; il n'est donc plus obligé de remplir et de retourner par la poste un formulaire de plainte. À la suite de l'évaluation faite par l'agent de l'Office dès la première communication, une trousse d'information est envoyée au consommateur par la poste ou par courriel.

En fonction du volume de plaintes reçues à propos d'un commerçant, de la gravité de celles-ci, de même que de l'historique des actions de l'Office à l'endroit de ce commerçant (par exemple, un avis d'infraction, une poursuite), une évaluation automatisée du niveau de risque manifesté par ce commerçant est faite. Cette évaluation automatisée est rendue possible par la richesse de l'information compilée par les agents de l'Office au moment de la réception d'une plainte. Une fois le dossier d'un commerçant mis en priorité, les agents de l'Office analysent la documentation à leur disposition et, par la suite, ils recommandent d'intervenir si la plainte en question peut démontrer qu'il y a eu commission d'une infraction à l'une ou l'autre des lois sous la responsabilité de l'Office.

Ce processus de mise en priorité et de traitement des plaintes a été présenté à l'externe à de nombreuses reprises et il a suscité un vif intérêt. D'ailleurs, le ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario s'en inspire actuellement dans le contexte de la révision de ses processus.

La délivrance des permis

La révision du processus de délivrance des permis et son intégration dans le nouveau système d'information de l'Office a à la fois rendu possibles des gains d'efficacité, une amélioration de la qualité et de la diversité de l'information saisie, de même qu'une préparation au déploiement de la prestation électronique de services. Par la même occasion, les formulaires à l'intention des commerçants ont été simplifiés, ce qui a favorisé l'augmentation du taux de conformité des demandes que ces derniers transmettent à l'Office.

Les enquêtes et les interventions juridiques

L'implantation du nouveau système d'information se poursuivra en 2014-2015, alors que les processus liés aux enquêtes et aux interventions juridiques de l'Office y seront intégrés. À terme, ce seront donc tous les processus liés au mandat de surveillance de l'Office qui seront pris en charge par ce système. Cette centralisation et cette organisation de l'information faciliteront grandement les analyses, les suivis et la coordination entre les différentes équipes de l'Office.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LES RESSOURCES HUMAINES	
Objectif 4.4 – Miser sur la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances	a. Sondage sur le climat organisationnel réalisé et objectifs chiffrés fixés au 31 mars 2010 b. Nombre de mesures déployées visant l'amélioration de la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances c. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2012

À l'Office, le climat organisationnel s'est grandement amélioré

L'Office souhaite offrir à ses employés un environnement de travail stimulant, où leurs compétences sont reconnues à leur juste valeur. Le but est de mobiliser le personnel autour d'une vision et d'une action communes liées aux changements prévus dans le Plan stratégique 2009-2013.

En 2009-2010, un sondage mené auprès du personnel avait permis d'évaluer, de façon globale, le milieu de travail et d'approfondir huit de ses principales dimensions : l'information, la relation avec le supérieur, la collaboration, l'organisation du travail, la gestion du changement, l'utilisation et le développement des compétences, la qualité de vie au travail, ainsi que l'appréciation de la contribution et la reconnaissance.

En 2010-2011, dans le but de mieux cibler les actions et les mesures à déployer, l'Office a approfondi l'information recueillie par le sondage sur le climat organisationnel à l'aide de groupes de discussions animés par une firme externe. À la lumière des résultats obtenus, le comité de gestion a préparé et adopté un plan d'action qui comprend seize mesures regroupées sous quatre thèmes :

- la communication entre les services;
- la communication dans les services;
- le transfert des connaissances et la formation;
- la reconnaissance et la mobilité.

Le sondage effectué en 2009-2010 a été repris en janvier 2014. Le but visé était de vérifier l'efficacité des mesures prévues dans le plan d'action portant sur le climat organisationnel et de mesurer l'évolution de la perception du personnel. Dans l'ensemble, les résultats du sondage sont remarquables; ils montrent, notamment, une nette amélioration du climat organisationnel pour toutes les dimensions mentionnées précédemment et font voir l'atteinte des cibles d'amélioration de la satisfaction pour sept dimensions sur huit. L'Office est particulièrement fier des résultats de ce sondage.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA CONCERTATION	
Objectif 4.5 – Renforcer les liens avec les partenaires stratégiques	a. Organismes destinés à protéger les consommateurs : structure formelle de collaboration proposée d'ici le 31 mars 2011 et deux colloques organisés en collaboration d'ici le 31 mars 2013 b. Organismes publics œuvrant en consommation : forum réunissant ces organismes créé et première réunion tenue d'ici le 31 mars 2010 c. Chercheurs spécialisés en consommation : nombre de collaborations en recherche et en formation

Organismes destinés à protéger les consommateurs – Conseil consultatif des consommateurs

Créé en 2011 comme lieu d'échange sur les problématiques de consommation, le Conseil consultatif des consommateurs, qui regroupe des experts en matière de consommation rattachés aux milieux associatif et scolaire, s'est réuni à trois reprises en 2013-2014. Ainsi, l'Office a pu prendre le pouls de personnes avisées

au sujet d'enjeux considérés comme importants, tels que les projets de révision législative, le nouveau plan stratégique de l'Office, la mise en place de nouveaux processus liés à la surveillance et au traitement des plaintes, et au sujet de plusieurs enjeux spécifiques de la protection du consommateur (affichage et exactitude des prix, nouveau code canadien sur les services sans fil, entreprises de règlement de dettes, etc.).

Organismes publics exerçant leurs activités dans le domaine de la consommation – Poursuite des travaux de la Table de concertation des organismes de protection du public

La Table de concertation des organismes de protection du public regroupe les dirigeants de l'Autorité des marchés financiers, de l'Office des professions, de la Régie du bâtiment, de la Régie du logement, ainsi que de l'Office de la protection du consommateur.

Cette table offre aux dirigeants de ces organismes une occasion d'échanger de l'information, de partager des initiatives et de réaliser des projets en partenariat, notamment en matière d'information du public. Trois réunions ont été tenues en 2013-2014.

Chercheurs spécialisés en matière de consommation – Naissance d'un nouveau réseau de chercheurs canadiens

Le thème de la consommation peut faire l'objet de travaux universitaires dans une foule de disciplines : droit, économie, marketing, sociologie, psychologie, etc. Malheureusement, les différentes initiatives de recherche dans chacun de ces domaines sont rarement reconnues comme étant des sujets d'intérêt pour la protection du consommateur. Par ailleurs, les acteurs universitaires, associatifs et gouvernementaux intéressés par ce thème sont trop rarement au courant des travaux en cours. Voilà pourquoi l'Office a collaboré à la création du Groupe informel d'experts en recherche sur les intérêts des consommateurs, qui réunit des chercheurs des universités canadiennes, des représentants des associations de consommateurs engagées dans la recherche, ainsi que des ministères et organismes du gouvernement fédéral et des provinces intéressés par la protection du consommateur. La création de ce nouveau réseau jette les bases d'une meilleure collaboration en matière de recherche sur la consommation au Canada et elle permettra d'apporter un nouvel éclairage au bénéfice des politiques publiques destinées à mieux protéger les consommateurs.

Conclusion – Résultats obtenus dans le Plan stratégique 2009-2013

Mis en branle en 2009-2010, le Plan stratégique 2009-2013 de l'Office a permis la réalisation de nombreux projets en matière d'actualisation des lois, de surveillance, d'information, de concertation et de modernisation de ses façons de faire. Il convient de souligner qu'en majorité, les cibles que l'Office s'était fixées ont été atteintes et certaines le seront au cours des prochaines années. L'Office clôt donc sa planification stratégique avec le sentiment que ses actions ont concouru à une meilleure protection des consommateurs québécois.

SOMMAIRE
RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le tableau suivant présente les engagements qu'a pris l'Office en matière de services aux citoyens, ainsi qu'un survol des résultats obtenus au cours des trois dernières années financières. Seuls les engagements nécessitant des explications particulières font l'objet d'une reddition de comptes plus détaillée dans les pages qui suivent.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2011 2012	2012 2013	2013 2014
1. Offrir des services téléphoniques de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie	Nombre de plaintes reçues à l'égard de la **courtoisie**	2	11	7
	Satisfaction à l'égard du **respect** démontré par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,7/10		9,6/10
	Satisfaction à l'égard de l'**empathie** démontrée par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,1/10		9,0/10
2. Fournir des renseignements fiables, dans un langage clair et simple	Satisfaction à l'égard de la **fiabilité** des renseignements et services (de 1 à 10)	9,1/10		9,0/10
	Satisfaction à l'égard de la **clarté du langage** utilisé (de 1 à 10)	9,1/10		9,0/10
3. Traiter les demandes et les dossiers de façon confidentielle et équitable	Satisfaction à l'égard de la **confidentialité** (de 1 à 10)	9,1/10		9,1/10
	Satisfaction à l'égard de la **justice** du traitement (de 1 à 10)	9,6/10		9,5/10
4. Expédier, dans un délai de 7 jours ouvrables, une réponse personnalisée aux demandes de renseignements reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	Taux de réponses envoyées dans un délai de 7 jours ouvrables aux demandes de renseignements reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	73 %	99 %	98 %
5. Offrir au public un service au comptoir durant les heures suivantes : du lundi au mercredi et le vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30; le jeudi, de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Gatineau, de Saguenay, de Montréal, de Québec et de Trois-Rivières	98 %	98 %	99 %
6. Expédier un accusé de réception au citoyen dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte écrite	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai de 7 jours ouvrables	94 %	94 %	95 %
7. Faire l'analyse et faire parvenir une réponse écrite à la suite de la réception d'une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables	Taux de plaintes traitées dans un délai de 30 jours ouvrables	85 %	88 %	85 %
8. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	99,7 %	100 %	100 %
9. Renouveler un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés un mois avant l'échéance (jours continus)	100 %	100 %	100%

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2011 2012	2012 2013	2013 2014
10. Transmettre un certificat de conseiller en voyages dans les 5 jours ouvrables, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de certificats transmis dans un délai de 5 jours ouvrables	99,7 %	100 %	100 %
11. Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 15 jours avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus)	99,3 %	100 %	100 %
12. Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par le Bureau de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	100	131	167
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	85 %	74 %	88 %
13. Expédier un accusé de réception dans un délai d'un mois suivant la réception d'une demande d'indemnisation	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai d'un mois (jours continus)	100 %	100 %	100 %
14. Informer le consommateur de l'état d'avancement de son dossier d'indemnisation si celui-ci n'est pas réglé 2 mois après l'échéance des délais légaux (maximum de 8 mois)	Taux de dossiers d'indemnisation hors délais ayant fait l'objet d'un suivi auprès des consommateurs	100 %	100 %	100 %

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Pour mener à bien sa mission, l'Office de la protection du consommateur offre, aux citoyens et aux entreprises, les services suivants :

- diffusion de l'information sur divers sujets d'intérêt pour les consommateurs, par l'entremise de son site Web, des médias sociaux et de son système de réponse téléphonique automatisé;
- réponse personnalisée aux demandes de renseignements qui lui sont communiquées en personne, par téléphone, par la poste, par télécopieur ou par courriel au moyen du site Web;
- réception des plaintes des consommateurs à l'endroit des commerçants;
- envoi d'outils aux consommateurs pour les aider à régler un problème avec un commerçant, tels que des trousses d'information et des formulaires de mise en demeure;
- organisation de campagnes d'information et de sensibilisation ainsi que des activités d'éducation;
- délivrance des permis aux commerçants dans les secteurs suivants :
    - voyage,
    - recouvrement de créances,
    - studios de santé (centres d'entraînement ou de contrôle du poids, par exemple),
    - commerce itinérant (biens ou services vendus ailleurs qu'à l'endroit où un commerce est établi, par exemple dans la rue, au centre commercial ou par du porte-à-porte),
    - garanties supplémentaires (garanties prolongées) pour les automobiles et les motocyclettes,
    - prêt d'argent;
- délivrance des certificats aux conseillers en voyages et aux gérants d'agences de voyages;
- indemnisation des consommateurs lorsqu'un commerçant n'est plus en mesure de respecter ses obligations, s'il est titulaire d'un permis de l'Office exigeant le dépôt d'un cautionnement;
- indemnisation des consommateurs dans le secteur du voyage, par l'intermédiaire du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, quand un agent de voyages cesse ses activités ou quand un fournisseur de services ne respecte pas ses obligations.

Dans les paragraphes suivants, l'Office détaille les résultats obtenus à la suite de certains engagements mentionnés dans la Déclaration de services aux citoyens.

Engagements 1 à 3 – La satisfaction des consommateurs à l'égard des services téléphoniques fournis par l'Office

Tous les deux ans, l'Office fait un sondage pour mesurer la satisfaction de ses usagers à l'endroit des services qu'il leur fournit, parmi lesquels se trouvent les réponses personnalisées aux demandes de renseignements communiquées en personne, par la poste, par télécopieur, par courriel au moyen du site Web et par téléphone. Ce sondage est fait à l'aide de l'Outil québécois de mesure (OQM), qui permet de mesurer le degré de satisfaction des usagers en fournissant de l'information sur les dimensions de la qualité perçue qui exercent une réelle influence sur la satisfaction des citoyens.

Les engagements 1 à 3 de la Déclaration de services aux citoyens portent essentiellement sur les services téléphoniques. Les résultats du dernier sondage, mené au printemps 2014, démontrent un degré de satisfaction élevé de la part des usagers, et ce, pour toutes les dimensions mesurées dans le cadre de la Déclaration de services aux citoyens (respect, empathie, fiabilité, clarté du langage, confidentialité et justice). Le résultat moyen des six dimensions mesurées est de 9,2/10, sensiblement le même qu'en 2011-2012 qui était de à 9,3/10.

Quant à la courtoisie du personnel, le Bureau de la qualité des services de l'Office a reçu, en 2013-2014, sept plaintes comparativement à douze en 2012-2013. Ces plaintes visaient les agents de protection du consommateur, notamment ceux qui sont responsables du traitement des demandes de renseignements par téléphone. Il importe de mentionner qu'au cours de la même période, ces agents ont traité 143 095 demandes provenant des citoyens.

Information complémentaire au sujet des services téléphoniques de l'Office[1]

L'Office se préoccupe grandement des délais d'attente à son centre d'appels. Il est constamment en contact avec les représentants du Protecteur du citoyen dans le but de faire un suivi de la situation. En 2013-2014, le délai moyen d'attente pour une réponse aux appels téléphoniques a été de 10 minutes 26 secondes.

La durée des appels est un des facteurs qui expliquent l'augmentation des délais d'attente. Depuis quatre ans, elle a augmenté de 13 %. D'une part, les questions des consommateurs sont plus complexes et, d'autre part, les agents outillent mieux les consommateurs pour les aider à faire valoir leurs droits, tout en recueillant les renseignements qui serviront à documenter le mandat de surveillance de l'Office.

Il faut également savoir que l'équipe de l'Office chargée de traiter les appels des consommateurs vit actuellement une transition. Plusieurs agents expérimentés ont quitté, au cours de la dernière année, pour leur retraite. Leur remplacement était auparavant difficile étant donné le corps d'emploi particulier et unique que représentent les agents de protection du consommateur. À compter de juin 2013, les agents ont joint une classe d'emploi plus grande de catégorie technique, ce qui a grandement facilité le recrutement. À preuve, sept agents ont été embauchés depuis cette date. Une fois les nouveaux agents formés et les nouvelles façons de faire, intégrées, l'Office prévoit une diminution des délais d'attente.

Le tableau suivant expose les ressources affectées, de 2009 à 2014, au traitement des appels et des demandes de renseignements, le nombre d'appels traités et la durée moyenne des appels.

INDICATEUR	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	VARIATION DE 2009-2010 À 2013-2014
ETC alloués au traitement des appels et des demandes de renseignements (A)	8,9	9,3	9,6	8,5	8,3	- 7 %
Appels traités (B)	157 703	142 402	153 421	136 992	118 305	- 25 %
Nombre moyen d'appels traités par ETC (B/A)	17 158	15 312	15 981	16 117	14 254	- 17 %
Durée moyenne des appels (en secondes)	361	399	369	372	409	13 %

Engagement 12 – Le traitement des plaintes reçues par le Bureau de la qualité des services

Le Bureau de la qualité des services de l'Office traite les plaintes des citoyens à l'égard de ses services. En 2013-2014, le Bureau a traité 167 plaintes comparativement à 131 en 2012-2013. De ce nombre, 76 % proviennent de citoyens, 21 %, de commerçants, 2 %, de conseillers en voyages et 1 %, d'organismes.

Au total, 88 % des plaintes ont été traitées dans un délai inférieur à 15 jours ouvrables; la plupart en quelques jours seulement. Une action particulière a suivi dans le cas de la moitié des plaintes. La quasi-totalité (93 %) des personnes qui se sont exprimées sur le sujet se sont dites satisfaites du traitement de leur plainte.

1. Les renseignements suivants sont présentés à titre indicatif seulement, car l'Office n'y est lié par aucun engagement.

Objet des plaintes traitées

Le tableau suivant montre l'évolution du nombre et de la nature des plaintes au cours des trois dernières années.

OBJET DE LA PLAINTE	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Système téléphonique, notamment l'accessibilité	41	41 %	20	15 %	71	43 %
Renseignements individualisés donnés au téléphone ou par courriel	16	16 %	28	21 %	30	18 %
Traitement des plaintes à l'endroit de commerçants	11	11 %	14	11 %	22	13 %
Plaintes à propos d'un commerçant diffusées dans le site Web	3	3 %	7	5 %	16	10 %
Portée des lois et des règlements de l'Office	7	7 %	7	5 %	8	5 %
Enquêtes, poursuites et amendes	5	5 %	3	2 %	6	4 %
Gestion des permis	6	6 %	4	3 %	5	3 %
Site Web de l'Office	3	3 %	1	1 %	3	2 %
Gestion des certificats de conseiller en voyages	4	4 %	41	31 %	3	2 %
Autres sujets	4	4 %	6	5 %	3	2 %
NOMBRE DE PLAINTES	100	100 %	131	100 %	167	100 %

Note : à cause de l'arrondissement, le total des chiffres ne donne pas nécessairement 100 %.

Deux faits ont marqué l'évolution de l'objet des plaintes de 2012-2013 à 2013-2014. Tout d'abord, au cours de la dernière année, aucune plainte n'a porté sur la tenue de l'examen pour la certification des conseillers en voyages. Cela explique la diminution du nombre de plaintes concernant la gestion des certificats de conseillers en voyages, qui est passé de 41 en 2012-2013 à 3 dans la dernière année. Par ailleurs, le nombre de plaintes portant sur l'accessibilité des services téléphoniques a augmenté, passant de 20 en 2012-2013 à 71 en 2013-2014. De ce nombre, 40 ont porté plus précisément sur le message automatisé demandant de rappeler plus tard. À l'automne 2013, le seuil d'activation de ce message a été modifié pour prévenir des délais d'attente estimés. C'est pourquoi la moitié des plaintes sur le sujet ont été formulées à compter de janvier 2014.

L'Office considère diverses options pour minimiser les délais d'attente compte tenu des ressources du centre d'appels ainsi que pour diminuer les réactions causées par le message demandant de rappeler plus tard.

Traitement des plaintes

En 2013-2014, 88 % des plaintes ont été traitées dans un délai inférieur à quinze jours ouvrables, comparativement à 74 % en 2012-2013. Une action particulière a suivi dans le cas de 51 % des plaintes. De tous les citoyens et des commerçants à qui l'Office a demandé s'ils étaient satisfaits du traitement de leur plainte par le Bureau de la qualité des services, seulement 4 % d'entre eux se sont dits insatisfaits. Enfin, cette année, trois plaintes ont été soumises à l'attention de l'Office par l'entremise du Protecteur du citoyen; elles portaient sur l'accessibilité des services.

Conclusion – Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

Pour l'année financière 2013-2014, les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens sont encourageants. En effet, la majorité des engagements démontre un taux d'atteinte de 95 % et plus, sauf deux qui sont atteints dans une proportion de 85 % et de 88 %.

CHAPITRE 2

RESSOURCES

PERSONNEL DE L'OFFICE 46
RESSOURCES FINANCIÈRES 49
RESSOURCES INFORMATIONNELLES 50
RÉPARTITION DES RESSOURCES DE L'OFFICE ENTRE SES PRINCIPAUX MANDATS 52
ÉVOLUTION DES RESSOURCES DE L'OFFICE AU COURS DES DIX DERNIÈRES ANNÉES 53

Personnel de l'Office

Au 31 mars 2014, 109 personnes travaillaient à l'Office. De ce nombre, 104 faisaient partie du personnel régulier et 5, du personnel occasionnel. Plus du tiers du personnel de l'Office est composé d'agents de protection du consommateur chargés de traiter les demandes de renseignements et de soutien autant que les plaintes des citoyens à l'égard de commerçants. À l'instar des autres ministères et organismes, l'Office doit respecter les cibles fixées par le Secrétariat du Conseil du trésor quant à son effectif. Pour l'année 2013-2014, la cible de l'effectif à utiliser était de 104 équivalents temps complet (ETC). L'annexe VIII présente un tableau détaillé de l'effectif de l'Office au 31 mars 2014.

Répartition géographique de l'effectif en place au 31 mars 2014

BUREAU DE L'OFFICE	EFFECTIF
Montréal	36
Québec	47
Saguenay	4
Trois-Rivières	9
Sherbrooke	3
Gatineau	4
Saint-Jérôme	3
Rouyn-Noranda	1
Sept-Îles	1
Rimouski	1
Gaspé	0[1]
TOTAL	109[2]

1. Au 31 mars 2014, le poste au bureau régional de Gaspé était en dotation.

2. L'effectif en place comprend le personnel régulier et le personnel occasionnel, mais il exclut les étudiants, les stagiaires et les personnes en situation de préretraite. (Au 31 mars 2014, il y avait une personne en situation de préretraite.)

Répartition par catégorie d'emploi du personnel régulier et occasionnel en place au 31 mars 2014

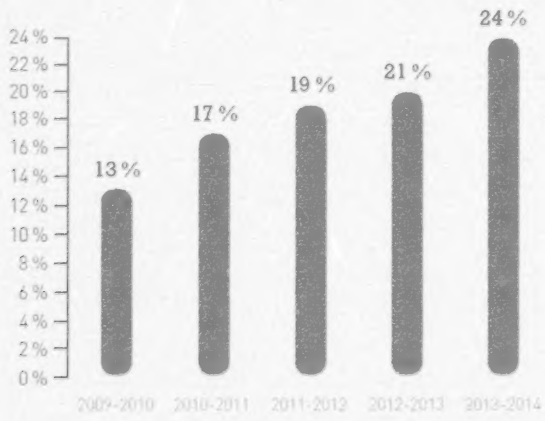
CATÉGORIE D'EMPLOI	NOMBRE	CLASSE D'EMPLOI	NOMBRE
Hors cadre	2	Président et vice-président	2
Cadre juridique	1	Cadre juridique	1
Cadre	5	Cadre	5
Professionnel	41	Agent d'information	13
		Avocat	11
		Analyste de l'informatique et des procédés administratifs	10
		Agent de recherche et de planification socioéconomique	6
		Conseiller en gestion des ressources humaines	1
Fonctionnaire	60	Inspecteur de conformité législative et réglementaire[1]	34
		Enquêteur en matières frauduleuses	10
		Technicien en administration	5
		Agent de secrétariat	4
		Technicien en informatique	4
		Agent de bureau	2
		Secrétaire principale	1
TOTAL	109		109

1 Le 28 mai 2013, le Secrétariat du Conseil du trésor a approuvé la nouvelle classification pour les agents de protection du consommateur. Ils sont maintenant des inspecteurs de conformité législative et réglementaire. Dans le Rapport annuel de gestion 2013-2014, le titre d'agent de protection du consommateur est utilisé pour faire référence aux inspecteurs de conformité législative et réglementaire.

Recrutement et renouvellement du personnel

En 2013-2014, sur les 23 personnes embauchées par l'Office à titre d'employé régulier ou d'employé occasionnel, 9 étaient âgées de 35 ans ou moins; elles représentaient un taux de 39 % en ce qui concerne l'embauche des jeunes. Au 31 mars 2014, les personnes âgées de moins de 35 ans comptaient pour 24 % de l'effectif régulier et occasionnel, alors que les personnes âgées de plus de 50 ans représentaient 40 % de l'effectif.

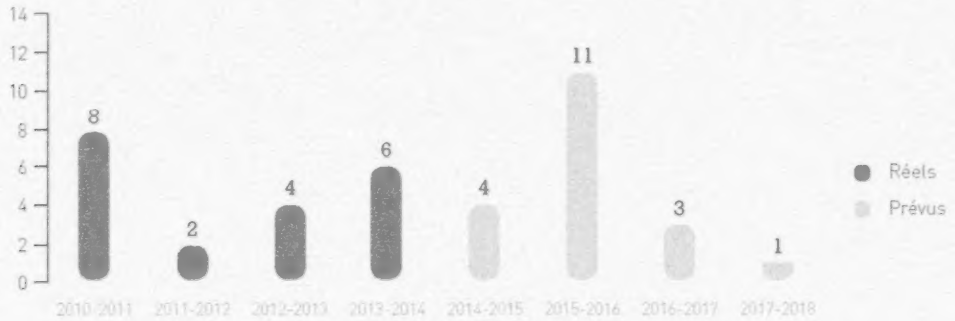
Représentation, au sein de l'effectif, du personnel régulier et du personnel occasionnel âgé de 35 ans ou moins



Six membres du personnel de l'Office ont pris leur retraite en 2013-2014. Par ailleurs, plus de 18,3 % de son personnel sera admissible à la retraite d'ici mars 2018, soit 19 personnes sur un effectif permanent régulier en place de 104 personnes en mars 2014. L'Office est donc actuellement aux prises avec un double défi à relever en matière de gestion de sa main-d'œuvre, soit le transfert de connaissances et la dotation des postes. Pour répondre au premier défi, l'Office actualise régulièrement son Plan de relève de la main-d'œuvre ayant pour but de pourvoir, en priorité, les postes stratégiques qui seront vacants au cours des prochaines années.

Pour faire face au défi de recrutement d'une partie de son personnel de première ligne, un important chantier visant la classification du corps d'emploi d'agent de protection du consommateur a été conclu au cours de l'été 2013. Ces agents ont été reclassés dans un nouveau corps d'emploi de niveau technique, ce qui est plus représentatif du degré de complexité des tâches qu'ils doivent accomplir. Ce reclassement a également l'avantage d'accorder une plus grande mobilité aux agents et, par le fait même, en facilite le recrutement.

Départs à la retraite réels ou prévus au cours des années allant de 2010-2011 à 2017-2018



Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Taux de départ volontaire	11 %	8 %	14 %

Formation du personnel

En 2013-2014, l'Office a consacré 130 014 $, soit 2 % de sa masse salariale, au perfectionnement et à la formation de son personnel, alors que la cible gouvernementale est de 1 %. En moyenne, chaque employé de l'Office a bénéficié de 2,9 jours de formation au cours de l'année. Les budgets de formation ont été utilisés majoritairement dans les domaines suivants : informatique et bureautique, apprentissage en emploi, droit et consommation.

Ressources financières

En 2013-2014, les dépenses totales de l'Office se sont élevées à 9,2 millions de dollars.

Budget et dépenses réelles 2013-2014

	2012-2013	2013-2014		
CATÉGORIE	DÉPENSES RÉELLES	BUDGET	DÉPENSES RÉELLES	DÉPENSES RÉELLES (EN %)
Rémunération	6 407 042 $	6 972 600 $	6 946 857 $	99,6 %
Fonctionnement	2 201 708 $	2 144 400 $	2 157 810 $	100,6 %
Transfert	173 572 $	151 000 $	130 276 $	86,3 %
TOTAL DU BUDGET DE DÉPENSES	**8 782 322 $**	**9 268 000 $**	**9 234 943 $**	**99,6 %**
Immobilisations (budget d'investissement)	464 447 $	501 000 $	54 517 $	10,9 %

Note : les données inscrites dans les tableaux et qui se rapportent à l'année 2013-2014 n'ont pas encore fait l'objet d'une vérification de conformité par rapport à celles qui sont inscrites dans les comptes publics.

- Les dépenses totales du budget de dépenses de l'Office ont augmenté de 5 % en 2013-2014, par rapport à celles de l'exercice précédent.
- Les dépenses relatives à la rémunération ont augmenté de 539 815 $, comparativement à celles de l'année 2012-2013. Cette hausse est attribuable, principalement, aux dotations de postes faites au cours de l'exercice et aux différentes progressions salariales.
- Les dépenses globales de fonctionnement ont diminué de 43 898 $ comparativement aux résultats de l'année précédente.
- Les dépenses relatives au transfert s'élèvent à 130 276 $ en 2013-2014, comparativement à 173 572 $ l'année précédente. La réduction des dépenses de transfert en 2013-2014 est attribuable à l'application de mesures administratives de réduction des dépenses gouvernementales.
- Les investissements, d'une somme de 54 517 $, se rapportent principalement à trois projets de développement informatiques (35 216 $), soit la refonte du site Web, la prestation électronique de services pour la délivrance et le paiement des permis, de même que la prestation électronique de services pour la transmission des plaintes en ligne, auxquels s'ajoute l'acquisition de matériel informatique (19 301 $). Les trois projets de développement informatiques se sont terminés au cours de l'année 2013-2014, ce qui explique la diminution de 409 930 $ de la dépense d'investissement de 2013-2014 comparativement celle de l'année précédente.

Dépenses de fonctionnement

				VARIATION DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES	
TYPE DE DÉPENSE	2011-2012	2012-2013	2013-2014		
Biens immeubles - Location	694 536 $	692 454 $	739 700 $	6,4 %	47 246 $
Contrats de services et de travaux de construction	611 440 $	666 401 $	588 309 $	- 13,3 %	(78 092) $
Frais de déplacement	151 366 $	141 799 $	119 942 $	- 18,2 %	(21 857) $
Fournitures, matériel et équipement non capitalisable	120 791 $	130 580 $	100 278 $	- 30,2 %	(30 302) $
Amortissement	120 853 $	103 712 $	117 395 $	11,7 %	13 683 $
Divers	149 323 $	122 659 $	158 235 $	22,5 %	35 576 $
Services de télécommunication	281 312 $	274 259 $	273 736 $	0,2 %	(523) $
Publicité et promotion	35 681 $	7 611 $	6 344 $	- 20 %	(1 267) $
Formation	58 493 $	62 233 $	53 871 $	- 13,4 %	(8 362) $

- La hausse de 47 246 $ au poste Biens immeubles – Location est attribuable à l'impact financier, en 2013-2014, de l'expansion du Bureau régional de la Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches à la fin de l'année 2012-2013.
- La baisse de 78 092 $ au poste Contrats de services et de travaux de construction est attribuable à une activité plus importante à ce poste en 2012-2013, ainsi qu'à l'application de mesures administratives de réduction des dépenses gouvernementales en 2013-2014.
- Le montant du poste Frais de déplacement indique une baisse de 21 857 $ comparativement aux résultats de l'année précédente, vu un nombre restreint de déplacements en 2013-2014.
- La baisse de 30 302 $ au poste Fournitures, matériel et équipement non capitalisable est attribuable à l'application de mesures administratives de réduction des dépenses gouvernementales en 2013-2014.
- Le montant du poste Divers de 2013-2014 indique une hausse de 35 576 $ comparativement aux résultats de l'année précédente. La hausse observée à ce poste résulte, principalement, d'une dépense relative aux droits d'auteur et aux licences plus importante en 2013-2014 qu'en 2012-2013.

Mesures de réduction de certaines dépenses de fonctionnement

Le Plan d'action 2010-2014 sur la réduction et le contrôle des dépenses limite les dépenses des postes Frais de déplacement, Publicité et promotion, ainsi que Formation, au cours des années allant de 2010-2011 à 2013-2014. Pour ces trois postes, le niveau global de dépenses à ne pas dépasser a été établi à 227 662 $ et la dépense finale de l'Office s'est élevée à 180 157 $.

Ressources informationnelles

Les principales réalisations du Service des ressources informationnelles en 2013-2014 sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Projets en ressources informationnelles pour l'année 2013-2014

PROJETS	POURCENTAGE D'AVANCEMENT	RH[1] PRÉVUES (ETC)	RH[1] UTILISÉES (ETC)	RF[2] PRÉVUES (EN MILLIERS DE $)	RF[2] UTILISÉES (EN MILLIERS DE $)
Refonte du site Web - rodage	100 %	3,4	2,1	263,2	219,7
Révision du processus des plaintes	100 %	0,2	0,2	9,6	9,6
Refonte du processus des permis	100 %	0,3	0,3	19,6	19,6
Redondance SQL	100 %	0,2	0,1	68,1	16,7
Enregistrement des appels et assurance qualité	55 %	0,3	0,1	23,4	6,7
Réseau sans fil, interne et externe	10 %	0,1	0,0	9,3	0,0

1. RH : ressources humaines prévues et utilisées au cours de l'année 2013-2014.
2. RF : ressources financières prévues et utilisées au cours de l'année 2013-2014 (en milliers de dollars).

En juin 2013, l'Office a terminé la refonte complète de son site Web ainsi que la mise en place d'une version mobile du site. Au cours de l'année 2013-2014, des efforts ont été consacrés au rodage du nouveau site Web et ont engendré des dépenses de 219 700 $. Le nouveau site Web permettra une plus grande flexibilité pour intégrer du contenu et de la prestation électronique de services.

En 2013-2014, les travaux sur les projets de prestation électronique de services relatifs aux plaintes et aux permis ont bien progressé. Les frais liés à ces projets sont de 9 600 $ et 19 600 $, respectivement, et les deux projets atteignent les cibles fixées en matière de ressources financières. Il ne reste qu'à les déployer.

En cours d'année, l'Office a aussi achevé son projet de redondance SQL (Structured Query Language). L'infrastructure redondante a été montée et les nouveaux systèmes, installés. Ce projet permet une plus grande robustesse dans les bases de données puisqu'une relève est maintenant possible en cas de panne de serveur. Une information relative aux frais pour le type de licence nécessaire au projet avait mal été interprétée au préalable. Une licence moins élaborée pouvant répondre aux besoins, le projet se conclut avec des ressources financières bien moindres que celles qui avaient été prévues, passant de 68 100 $ à 16 700 $.

L'Office a aussi poursuivi ses efforts liés à l'enregistrement des appels dans une démarche d'assurance qualité. Les dépenses liées à ce projet ont été moins importantes que ce qui avait été prévu en 2013-2014 à la suite d'un retard dans les travaux, conséquence d'un problème technique qui a finalement été réglé.

L'implantation d'un réseau sans fil dans les bureaux de Montréal et de Québec a progressé. Sa mise en place était prévue pour juin 2014.

Nombre de projets en ressources informationnelles pour l'année 2013-2014

	NOMBRE DE PROJETS
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	12
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	0
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	7
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	5

Débours planifiés et réels en ressources informationnelles (RI) pour l'année 2013-2014

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI	DÉBOURS RÉELS EN RI POUR L'EXERCICE	ÉCART
Projets de développement	85 100 $	72 400 $	(12 700) $
Autres activités (continuité et encadrement)	1 010 400 $	1 135 400 $	125 000 $
TOTAL	1 095 500 $	1 207 800 $	112 300 $

L'écart de 125 000 $ pour les débours liés aux autres activités est attribuable, en partie, aux ajustements ayant dû être apportés au nouveau système d'information pour la période entourant son implantation le 23 septembre 2013. Ce nouveau système a permis de mettre en place les nouveaux processus de traitement des plaintes et de délivrance des permis.

Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats

L'Office présente une répartition sommaire de ses ressources financières entre ses principaux mandats et ses principales activités. Cet exercice découle de la répartition des ressources humaines et des frais liés au fonctionnement des différentes unités administratives au prorata des diverses activités accomplies.

MANDAT	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES		ACTIVITÉS	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES	
Surveillance	45 %	35 %	3 255 284 $	Traitement des plaintes	13 %	9 %	813 570 $
				Permis et indemnisations	6 %	7 %	611 824 $
				Enquêtes et inspections	20 %	14 %	1 267 629 $
				Interventions juridiques	5 %	6 %	562 260 $
Information et éducation	28 %	25 %	2 327 574 $	Renseignements et soutien aux consommateurs	15 %	10 %	910 452 $
				Information collective et éducation	13 %	15 %	1 417 122 $
Gouverne	13 %	22 %	2 073 928 $	Direction supérieure	3 %	10 %	941 768 $
				Planification	3 %	3 %	264 385 $
				Révision législative et élaboration des politiques	5 %	6 %	586 646 $
				Soutien juridique à la gouverne	2 %	3 %	281 130 $
Soutien administratif	14 %	17 %	1 578 157 $	Soutien informatique	7 %	12 %	1 115 593 $
				Services administratifs	6 %	5 %	462 564 $
TOTAL	100 %	100 %	9 234 943 $		100 %	100 %	9 234 943 $

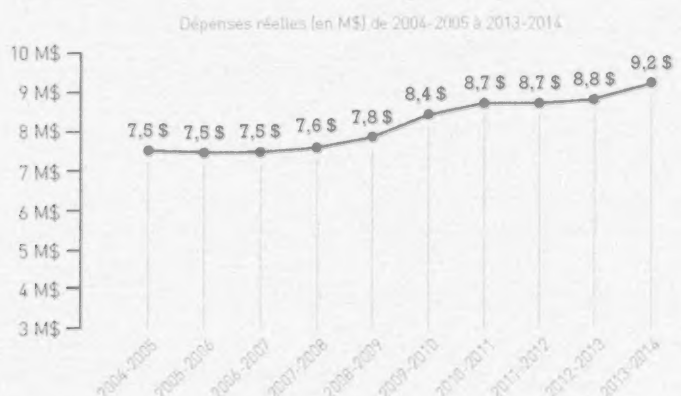
Note : à cause de l'arrondissement, le total des colonnes de pourcentage ne donne pas nécessairement 100 %.

Évolution des ressources de l'Office au cours des dix dernières années

Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution des ressources humaines et financières de l'Office au cours des dix dernières années. Les ressources humaines présentent l'effectif utilisé en équivalents temps complet (ETC), tandis que les ressources financières sont exprimées en dépenses réelles.

L'effectif utilisé (en ETC), de 2004-2005 à 2013-2014

Les dépenses réelles en millions de dollars (M$) au cours des années allant de 2004-2005 à 2013-2014



CHAPITRE 3

EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS 56
ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI 56
DÉVELOPPEMENT DURABLE 59
ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF 62
SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB 63
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION 64
BONIS AU RENDEMENT 66
EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 66
ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS 66

Politique de financement des services publics

En juin 2008, la Commission de l'administration publique recommandait, dans son vingtième rapport, que les rapports annuels des ministères et des organismes présentent l'utilisation de leurs ressources financières par grandes activités et fassent état du coût de revient des services offerts aux citoyens. Par ailleurs, lors de la publication de son budget 2009-2010, le gouvernement a rendu publique la Politique de financement des services publics. Son objectif est d'améliorer le financement des services publics pour en maintenir la qualité et en assurer la transparence en matière de tarification, ainsi que de bonifier la reddition de comptes relative aux services tarifés. Plusieurs principes de cette politique ont d'ailleurs été entérinés dans la loi, en 2010, donnant suite au Budget 2010-2011 et introduisant les articles 83.1 à 83.11 de la Loi sur l'administration financière.

Services publics tarifés

Avant même que cette politique soit rendue publique, l'Office avait entrepris des travaux en la matière. En effet, dès août 2008, les membres de l'Office ont formé un sous-comité chargé d'étudier la question du financement de l'Office. Les travaux de ce sous-comité ont permis, notamment, de démontrer que le coût des activités liées à la gestion des permis est bien supérieur au tarif exigé de la part des commerçants pour l'obtention de ces permis. Toutefois, les données de gestion disponibles ne permettaient pas de chiffrer avec précision, et par secteur, l'écart entre les tarifs payés actuellement par les commerçants et le coût de revient.

À la suite de rencontres avec des représentants du ministère des Finances, l'Office a jugé opportun d'entreprendre une analyse détaillée du coût de revient lié à la gestion de chacun des secteurs encadrés par un permis. Cette analyse a été faite en 2009 par une firme comptable. En se basant sur les mêmes principes établis par cette analyse, ce coût de revient a été actualisé à l'interne en 2013-2014. Il a démontré que le coût de revient unitaire annuel des activités liées à la gestion des permis de l'Office s'élevait à 1 340 $. En comparaison, la tarification annuelle moyenne des permis, à l'Office, est de 577 $, soit de 57 % inférieure. Dans le secteur du voyage, les ajustements à apporter aux tarifs des classes de permis étant mineurs, ils ont été apportés de façon indépendante lors de la plus récente révision de la Loi sur les agents de voyages. En vigueur depuis le 30 juin 2010, ces nouveaux tarifs sont indexés chaque année.

L'ajustement des tarifs des autres permis délivrés par l'Office sera examiné en 2014-2015. Les tarifs des permis délivrés par l'Office au 1er mai 2013 peuvent être consultés à l'annexe IX.

Accès à l'égalité en emploi

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, l'Office doit rendre compte des résultats obtenus en ce qui a trait aux objectifs du programme d'accès à l'égalité ou du Plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable, ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

Personnes embauchées en 2013-2014

	À TITRE D'EMPLOYÉ RÉGULIER	À TITRE D'EMPLOYÉ OCCASIONNEL	À TITRE D'ÉTUDIANT	À TITRE DE STAGIAIRE	TOTAL
Personnes embauchées	10	5	14	10	39

Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2014

Effectif	104[1]

1. Y compris le président de l'Office

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Il convient de rappeler l'objectif gouvernemental vis-à-vis de l'embauche de personnes faisant partie de groupes cibles : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % du nouveau personnel régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire considéré comme étant des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche de membres des groupes cibles au cours de l'année 2013-2014

		EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2013-2014					
STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE EN 2013-2014	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE
Régulier	10	0	0	0	0	0	0 %
Occasionnel	5	1	0	0	0	1	2 %
Étudiant	14	0	0	0	0	0	0 %
Stagiaire	10	1	0	0	0	1	1 %
TOTAL	**39**	2	**0**	**0**	**0**	**2**	**5 %**
Taux d'embauche		5 %	0 %	0 %	0 %		

Taux d'embauche de membres des groupes cibles, par statut d'emploi : résultats comparatifs (de 2009-2010 à 2013-2014)

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE
2013-2014	0 %	2 %	0 %	1 %
2012-2013	27 %	10 %	0 %	11 %
2011-2012[1]	0 %	13 %	0 %	0 %
2010-2011	0 %	0 %	10 %	0 %
2009-2010	33 %	0 %	7 %	0 %

1. Une légère modification de la méthode de calcul du taux d'embauche a été apportée en 2011-2012 pour tenir compte du nouveau système de gestion en ressources humaines (SGRH).

Il importe de rappeler les objectifs gouvernementaux en matière de représentativité : pour les membres de communautés culturelles, atteindre la cible de 9 %; pour les personnes handicapées, atteindre la cible de 2 %.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (de 2012 à 2014)

	AU 31 MARS 2012		AU 31 MARS 2013		AU 31 MARS 2014	
MEMBRE DES GROUPES CIBLES	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL
Communautés culturelles	5	5 %	8	8 %	8	8 %
Autochtones	0	0 %	1	1 %	1	1 %
Anglophones	1	1 %	1	1 %	1	1 %
Personnes handicapées	3	3 %	3	3 %	3	3 %

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2014

	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
MEMBRE DES GROUPES CIBLES	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Communautés culturelles	0	0 %	0	0 %	7	7 %	1	1 %	8	8 %
Autochtones	0	0 %	0	0 %	1	1 %	0	0 %	1	1 %
Anglophones	0	0 %	0	0 %	1	1 %	0	0 %	1	1 %
Personnes handicapées	0	0 %	1	1 %	2	2 %	0	0 %	3	3 %

1. Y compris les juristes et la conseillère en gestion des ressources humaines.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2013-2014

	À TITRE D'EMPLOYÉ RÉGULIER	À TITRE D'EMPLOYÉ OCCASIONNEL	À TITRE D'ÉTUDIANT	À TITRE DE STAGIAIRE	TOTAL
Femmes embauchées	7	2	9	5	23
Nombre total de personnes embauchées	10	5	14	10	39
Pourcentage par rapport aux personnes embauchées	70 %	40 %	64 %	50 %	59 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2014

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Femmes en place	1	20	39	5	65
Personnel régulier en place	9	37	53	5	104
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total	1 %	19 %	38 %	5 %	63 %

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	AUTOMNE 2010 (cohortes 2011)	AUTOMNE 2011 (cohortes 2012)	AUTOMNE 2012 (cohortes 2013)	AUTOMNE 2013 (cohortes 2014)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	0	0	0

Depuis 2008-2009, aucun participant n'a été accueilli dans le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).

Autres mesures ou actions

Le comité de gestion de l'Office a adopté le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2015. Le document peut être consulté dans le site Web de l'Office.

Développement durable

Le Plan d'action en développement durable de l'Office comporte huit objectifs organisationnels et douze actions qui découlent des orientations et des objectifs de la Stratégie gouvernementale en développement durable 2008-2013 (prolongée jusqu'au 31 décembre 2014).

À la suite de l'ajout d'un objectif gouvernemental intitulé « Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement », une nouvelle action a été ajoutée en 2013 au Plan d'action en développement durable de l'Office 2009-2013, dont l'application a été prolongée jusqu'au 31 mars 2015.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Mieux faire connaître la démarche de développement durable aux consommateurs et au personnel de l'Office.

Action : Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.	
Cibles et indicateurs	• 100 % du personnel de l'Office rejoint par les activités de sensibilisation d'ici le 31 mars 2011. • 50 % du personnel formé pour prendre en compte la démarche dans leurs activités régulières d'ici 2013.
Résultat de l'année	• Résultat atteint en 2012-2013.

Action : Mettre en ligne, dans le site de l'Office, une section visant la sensibilisation des consommateurs à l'égard de la consommation responsable.	
Cible et indicateur	• Section mise en ligne d'ici le 31 mars 2011.
Résultat de l'année	• Les travaux sont en cours et la section sera mise en ligne en 2014-2015.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une Politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Réduire les impacts environnementaux de l'Office

Action : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant au déploiement de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	
Cibles et indicateurs	• Cadre de gestion environnementale adopté d'ici le 31 mars 2011. • Nombre de gestes environnementaux et de pratiques d'acquisitions écoresponsables calculés.
Résultat de l'année	• Résultat atteint en 2010-2011.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Prendre en compte des principes de développement durable dans les choix de projets de développement et de partenariats stratégiques.

Action : Développer une grille d'analyse des projets de développement et de partenariats stratégiques tenant compte des principes de développement durable.	
Cible et indicateur	• Grille adoptée et appliquée d'ici le 31 mars 2011.
Résultat de l'année	• Résultat atteint en 2010-2011.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsable et favoriser au besoin la certification des produits et des services.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Outiller les consommateurs dans l'exercice de choix de consommation responsable.

Action : Regrouper dans le site Web, à l'intention des consommateurs, l'information des ministères et organismes à propos de la consommation responsable.	
Cible et indicateur	• Information regroupée dans le site Web et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012.
Résultat de l'année	• Les travaux sont en cours et la section sera mise en ligne en 2014-2015.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Intégrer les besoins et les attentes des citoyens au processus décisionnel de l'Office.

Action : Consulter les acteurs du marché de la consommation, au cours des démarches de révision législative.	
Cible et indicateur	• Acteurs consultés pour 100 % des démarches de révision législative à partir du 31 mars 2009.
Résultat de l'année	• Une consultation a eu lieu en 2013-2014 (phase IV de la révision législative des lois sous la responsabilité de l'Office), pour laquelle les acteurs du marché de la consommation ont été consultés.

Action : Consulter les citoyens au cours de la démarche d'élaboration de la planification stratégique.	
Cible et indicateur	• Sondage et groupes de discussion réalisés auprès des consommateurs québécois d'ici le 31 mars 2012.
Résultat de l'année	• Résultat atteint en 2012-2013.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables.

Action : Diffuser, auprès des enseignants du primaire et du secondaire, du matériel éducatif abordant les thèmes des droits et recours en consommation, de même que la pratique de la consommation responsable.	
Cibles et indicateurs	• Quinze outils éducatifs diffusés abordant le thème des droits et recours en consommation d'ici le 31 mars 2011. • Six outils éducatifs diffusés abordant le thème de la consommation responsable d'ici le 31 mars 2011.
Résultat de l'année	• Résultat atteint en 2012-2013.

Action : Réaliser des projets d'information collective ciblant les personnes âgées.	
Cible et indicateur	• Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 31 mars 2013.
Résultats de l'année	• Partenariat avec la FADOQ de la Capitale-Nationale pour la diffusion d'articles et participation à leur salon annuel. • L'Office a élaboré un guide à l'intention des aînés et proposé des formations à des intervenants qui travaillent avec les aînés dans la région de la Capitale-Nationale. • Bien que la cible soit atteinte, des activités d'information collective se poursuivront en 2014-2015.

Action : Réaliser des projets d'information collective ciblant les nouveaux arrivants.	
Cible et indicateur	• Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 31 mars 2013.
Résultat de l'année	• L'Office a amorcé une collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Depuis mars 2014, l'Office et ses services sont mentionnés dans la présentation Premières démarches d'installation, offerte gratuitement à tous les nouveaux arrivants.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Contribuer à la réduction du surendettement chez les consommateurs.

Action : Proposer des modifications législatives visant à renforcer la protection des consommateurs en matière de crédit.	
Cible et indicateur	• Propositions transmises au ministre d'ici le 31 mars 2011.
Résultat de l'année	• Résultat atteint en 2010-2011.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Renforcer le rôle du milieu associatif québécois en tant que vecteur de l'identité culturelle québécoise dans le domaine de la protection du consommateur

Action :	Valoriser les actions des associations de protection des consommateurs et reconnaître davantage leur engagement auprès des consommateurs dans l'ensemble du Québec ainsi que leur contribution à l'identité québécoise par les valeurs sociétales qu'elles véhiculent
Cibles et indicateurs	• Dans les communications de l'Office, mettre davantage en valeur les associations de protection des consommateurs et leur rôle comme acteurs de l'identité québécoise par les valeurs sociétales qui les caractérisent • Promouvoir le Programme de soutien financier aux projets d'éducation, d'information et de partenariat destiné aux associations de protection des consommateurs ainsi que les projets concrétisés grâce à ce programme
Résultat de l'année	• Les actions de promotion seront mises en place en 2014-2015.

Par ailleurs, les explications relatives aux objectifs gouvernementaux non visés par le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de l'Office sont présentées en annexe du plan d'action.

Allégement réglementaire et administratif

Depuis 2001, l'Office de la protection du consommateur fait partie des organisations publiques ciblées par le gouvernement du Québec pour réduire le coût des exigences administratives des entreprises. Le plus récent exercice (2004-2010) avait pour but de réduire globalement de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises par les 18 ministères et organismes visés par le gouvernement. Au cours de cette période, l'Office a réduit de 4 % le coût des formalités administratives imposées par les lois et règlements sous sa responsabilité.

En janvier 2012, le gouvernement rendait public le rapport du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative. Les 63 recommandations du rapport ont été entérinées par le gouvernement, dont celle de reporter à l'année 2015 l'échéance de l'objectif de réduction de 20 % du coût des formalités administratives imposées aux entreprises.

L'Office a donc adopté, en juin 2012, un Plan de réduction du coût des formalités administratives 2012-2015 comprenant 21 mesures. La mise en œuvre de ce plan d'action au cours de la période allant de 2012 à 2015 permettra à l'Office d'atteindre l'objectif gouvernemental. Six de ces mesures devaient être adoptées au 31 mars 2013, celles-ci étant toutes liées à la réalisation d'analyses ayant pour but de déterminer s'il est opportun d'éliminer ou d'alléger certaines formalités. Ces analyses se sont poursuivies en 2013-2014, mais elles seront complétées au cours de la prochaine année financière.

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

L'application des standards sur l'accessibilité du Web est un travail quotidien. Ces règles doivent être prises en considération chaque fois que l'Office met en ligne ou modifie du contenu dans son site Web. Il faut également en tenir compte au début de tout nouveau projet de développement. Un expert fait alors une évaluation et propose des corrections, s'il y a lieu.

Conformité

En juin 2013, l'Office a reçu le dernier rapport d'évaluation de la coopérative de solidarité AccessibilitéWeb du nouveau site Web de l'Office, lancé en mars 2013. Cet audit tenait compte de la version mobile du site, alors en conception, ainsi que de la nouvelle section Zone enseignants du site en question. En 2013-2014, l'Office a effectué certaines des corrections proposées et poursuivra le travail en 2014-2015.

Plan d'action

Des ressources importantes ont été mises en place lors de la refonte du site au cours des années allant de 2011 à 2013. Depuis, le respect des règles fait partie des préoccupations de l'équipe Web, des collaborateurs ainsi que des gestionnaires.

Sensibilisation et formation

En outre, pour se conformer à ces standards, l'Office privilégie la diffusion de documents en format HTML plutôt qu'en format PDF, lorsque c'est possible.

Au début d'un projet, l'ensemble du personnel consulte le webmestre, lui-même formé en matière d'accessibilité, pour s'assurer du respect des règles et des standards.

Ressources mises à contribution

L'Office retient les services d'un consultant, expert en accessibilité, pour conseiller le webmestre et exécuter divers travaux.

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

Bilan en vertu du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels prévoit la diffusion de quinze catégories de documents dans le site Web d'un organisme public. Le bilan de cette diffusion dans le site Web de l'Office se présente ainsi.

CATÉGORIES	TYPES DE DOCUMENTS
Catégories faisant l'objet d'hyperliens à partir de la section « Diffusion de l'information »	• Organigramme • Noms et titres des membres du personnel de direction • Coordonnées du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels • Plan de classification des documents • Lois, règlements, code de déontologie ou d'éthique • Projet de règlement publié dans la *Gazette officielle du Québec* • Documents déposés conformément au Règlement de l'Assemblée nationale
Catégorie présente dans le site Web	• Études, rapports de recherches ou de statistiques
Catégories mises à jour en 2013-2014	• Documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public (un document a été diffusé) • Renseignements relatifs aux contrats • Liste des engagements financiers
Catégories non mises à jour	• Inventaire des fichiers de renseignements personnels • Description des services offerts et des programmes mis en œuvre ainsi que les formulaires qui s'y rattachent • Politiques, directives servant à la prise de décision sur les droits des administrés
Sans objet	• Registre public prévu par une loi • Registre de communications de fichiers établi en vertu de l'article 67.3 de la Loi sur l'accès aux documents

Traitement des demandes d'accès

Durant la dernière année, la personne responsable de l'accès aux documents a traité 55 demandes, en comparaison de 38 en 2012-2013. En quasi-totalité, les demandes ont porté sur des dossiers spécifiques de plaintes ainsi que sur le traitement, par l'Office, de plaintes et d'infractions.

Demandes d'accès à l'information ayant été traitées en 2013-2014

NATURE DE LA DEMANDE	NOMBRE DE DEMANDES	DEMANDES ACCEPTÉES	ABSENCE DE DOCUMENT	DEMANDES REFUSÉES EN PARTIE (MOTIFS[1])	DEMANDES REFUSÉES (MOTIFS[1])
Demandes de la part de consommateurs pour obtenir des documents faisant partie de leur dossier de plainte à propos d'un commerçant	11	11	–	–	–
Demandes de la part de commerçants ou de leurs procureurs pour obtenir des documents portant sur des plaintes à leur sujet	21	16	1	3 (Art. 53.54, 14)	1 (Art. 28.1, 28.2)
Demandes de tiers pour des documents relatifs à des commerçants ou à des plaintes	9	7	1	1 (Art. 28.1, 28.2, 28.3)	–
Vérifications diligentes à propos d'une entreprise	10	2	8	–	–
Demandes de documents administratifs	4	2	1	–	1 (Art. 31)
TOTAL	55	38	11	4	2

1. Les articles de loi cités dans cette colonne sont ceux de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Six demandes ont reçu une réponse au-delà des délais prescrits de 20 ou de 30 jours civils, généralement en concertation avec le demandeur. Aucune demande n'invoquait un besoin d'accommodement raisonnable. Aucune demande de révision n'a été formulée à la Commission d'accès à l'information à propos des demandes traitées en 2013-2014. Deux demandes de révision déposée en 2012-2013 ont fait l'objet d'un désistement en février 2014, avant la tenue de l'audition.

Outre les demandes d'accès de la part du public, cinq organismes ont fait sept demandes de communication de renseignements personnels ou confidentiels en vertu des pouvoirs conférés par leurs lois respectives. Toutes ont été traitées à la satisfaction des demandeurs.

Activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels (PRP)

Aucune réalisation significative n'est à signaler en 2013-2014.

Bonis au rendement

Le tableau suivant décrit les bonis au rendement ayant été accordés en 2013-2014 pour la période d'évaluation du rendement allant du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

	NOMBRE DE BONIS	MONTANT TOTAL
Cadres	0	0
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
Professionnels	6	17 739 $
TOTAL	**6**	**17 739 $**

À compter du 1er avril 2013, une clause de la Convention collective des avocats et notaires 2010-2015 permet une rémunération additionnelle pour mandats spéciaux. Cinq des six bonis indiqués dans le tableau ci-dessus ont été accordés à des avocats de l'Office qui ont assumé des responsabilités additionnelles ou spéciales en 2013-2014.

Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

En 2013-2014, l'Office de la protection du consommateur a rédigé une nouvelle version de sa politique linguistique pour se conformer à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, en vigueur depuis mars 2011. Un comité portant sur la Politique linguistique de l'Office a été formé; il s'est réuni en août 2013 pour définir son rôle et permettre à ses membres de faire des commentaires sur la version préliminaire de la Politique linguistique de l'Office.

En septembre 2013, la version a été entérinée par le comité de gestion de l'Office. Le document a été transmis en octobre 2013 à l'Office québécois de la langue française (OQLF), conformément au processus d'approbation de cet organisme.

L'OQLF transmettra à l'Office un avis de conformité des dispositions que comporte ladite politique. Le processus d'approbation de l'OQLF se poursuivra avant le dépôt officiel de cette politique, lequel est prévu au cours de l'année financière 2014-2015.

Éthique et déontologie des administrateurs publics

Dans la résolution d'un dilemme de nature éthique, le personnel de l'Office doit, quant à lui, se reporter à la Déclaration de valeurs de la fonction publique québécoise et au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique. Ces documents peuvent être consultés dans le site du Secrétariat du Conseil du trésor au www.tresor.gouv.qc.ca.

Adopté en novembre 1998, le Code d'éthique et de déontologie de l'Office s'applique au président de l'Office ainsi qu'aux membres. Le document est disponible dans le site de l'Office au www.opc.gouv.qc.ca.

En 2013-2014, aucun manquement au code de déontologie n'a été constaté à l'Office.

ANNEXES

I – Organigramme de l'Office au 31 mars 2014 69

II – Présentation des lois 70

III – Statistiques – Délivrance des permis et des certificats 71

IV – Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur 72

V – Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes 73

VI – Statistiques – Relations de presse 78

VII – Statistiques – Indemnisation 79

VIII – Effectif de l'Office au 31 mars 2014 80

IX – Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office 81

X – États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages 83

XI – États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages 104

ANNEXE I

Organigramme de l'Office au 31 mars 2014

En vigueur le 26 novembre 2013

ANNEXE II

Présentation des lois

La présente annexe décrit les lois dont l'application est confiée à l'Office de la protection du consommateur.

Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1)

La Loi sur la protection du consommateur a pour objet de protéger la population québécoise dans de nombreux secteurs de consommation. Elle établit une garantie fondamentale sur tous les biens et services offerts aux consommateurs. Elle régit l'ensemble des contrats conclus entre ces derniers et les commerçants, et elle institue des régimes particuliers de protection pour les contrats conclus par le commerce itinérant, les contrats de crédit, les contrats conclus à distance, la vente d'une carte prépayée, la vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, la réparation d'automobiles, de motocyclettes et d'appareils domestiques et électroniques, certains contrats de service à exécution successive et, enfin, la location à long terme de biens.

Cette loi détermine des catégories de commerces dont l'exploitation nécessite la délivrance d'un permis. Elle interdit aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires certaines pratiques qui pourraient induire en erreur les consommateurs. Dans certaines circonstances, elle oblige les commerçants à déposer, dans des comptes en fidéicommis, les sommes d'argent perçues auprès des consommateurs. Enfin, en plus de prévoir des sanctions pénales pour le non-respect de la loi, elle précise les recours que les consommateurs peuvent exercer lorsque les commerçants, les fabricants ou les publicitaires y contreviennent.

Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10)

La Loi sur les agents de voyages a pour objet, d'une part, d'assurer que les personnes qui travaillent dans ce domaine respectent les règles de conduite et, d'autre part, de protéger les consommateurs lorsqu'il y a défaut de la part d'un fournisseur. Les agents de voyages doivent être titulaires d'un permis et déposer, dans un compte en fidéicommis, l'argent de leurs clients jusqu'à ce que les services soient payés au fournisseur. Ils ont également l'obligation de fournir un cautionnement individuel proportionnel à leur chiffre d'affaires. Les conseillers à l'emploi d'un agent de voyages doivent être titulaires d'un certificat délivré par l'Office. Depuis le 1er juillet 2012, tous les professionnels du voyage québécois qui désirent obtenir un permis ou un certificat de l'Office ou, encore, le renouveler doivent passer un examen portant sur leurs connaissances au sujet des dispositions applicables au secteur du voyage.

Les clients des agents de voyages détaillants du Québec sont tenus de contribuer au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages sous la responsabilité de la présidente de l'Office.

Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., chapitre A-23.001)

La Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture a pour objet principal d'assurer la protection des sommes versées par les acheteurs d'arrangements préalables en intégrant la notion d'indexation au coût de la vie. Elle prévoit, notamment, l'obligation, pour les directeurs de funérailles, de déposer en fiducie 90 % du prix des biens et services qui seront fournis au moment du décès.

Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., chapitre R-2.2)

La Loi sur le recouvrement de certaines créances établit des règles de conduite pour quiconque recouvre une créance. Elle fixe aussi des règles de conduite pour les personnes qui recouvrent une créance pour autrui. Ces dernières doivent être titulaires d'un permis de l'Office et verser un cautionnement qui sert à indemniser les personnes lésées par un manquement à la loi ou à payer des amendes.

ANNEXE III

Statistiques – Délivrance des permis et des certificats

Les lois administrées par l'Office de la protection du consommateur imposent à certains commerçants ou à certaines personnes l'obligation d'être titulaires d'un permis ou d'un certificat de l'Office. Ce sont :

- les commerçants itinérants;
- les prêteurs d'argent;
- les propriétaires de studios de santé;
- les agents de voyages;
- les conseillers en voyages;
- les agents de recouvrement;
- les commerçants de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile.

Entre autres choses, cette obligation permet à l'Office d'exercer une surveillance préventive du respect de certaines des dispositions des lois dans ces domaines d'activité.

Certains commerçants peuvent obtenir des exemptions à l'application de quelques dispositions de la Loi sur la protection du consommateur en contrepartie du dépôt d'un cautionnement qui pourrait être utilisé, à des conditions déterminées, pour indemniser des consommateurs.

Permis et certificats en vigueur au 31 mars 2014

TYPE DE PERMIS	NOMBRE DE PERMIS		DROITS PERÇUS EN 2013-2014
	ÉTABLISSEMENT	SUCCURSALE	
Exemption de compte en fiducie	227	0	73 254 $
Agent de voyages - Général	815	239	640 212 $
Agent de voyages - Restreint	10	0	
Agent de recouvrement	80	0	13 858 $
Commerçant itinérant	1 202	0	303 480 $
Garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	21	0	4 841 $
Prêteur d'argent	129	0	26 534 $
Studio de santé	534	116	119 577 $
Total partiel	**3 018**	**355**	**1 181 756 $**
TOTAL GLOBAL	**3 373**		**1 181 756 $**

TYPE DE CERTIFICAT	NOMBRE DE CERTIFICATS	DROITS PERÇUS EN 2013-2014
Conseiller en voyages	9 323	316 704 $

ANNEXE IV

Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur

	ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE[1]			INTERVENTIONS JURIDIQUES[2]			AMENDES[3]	
	2012-2013	2013-2014		2012-2013	2013-2014		2012-2013	2013-2014
SECTEUR	EN NOMBRE	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN NOMBRE	EN %	EN $	EN $
Agents de voyages	158	358	22 %	52	25	10 %	189 832 $	135 880 $
Arrangements préalables de services funéraires	26	13	1 %	17	4	2 %	249 984 $	4 524 $
Automobile	131	57	3 %	19	4	2 %	51 188 $	13 410 $
Commerce itinérant	183	376	23 %	75	39	16 %	369 369 $	106 330 $
Crédit	23	34	2 %	2	4	2 %	1 260 $	16 278 $
Exécution successive et studios de santé	97	189	11 %	49	26	11 %	199 223 $	73 942 $
Garanties	2	9	1 %	2	3	1 %	15 170 $	6 794 $
Pratiques de commerce	446	531	32 %	152	78	32 %	333 748 $	343 701 $
Recouvrement de créances	27	32	2 %	2	45	19 %	48 543 $	31 031 $
Autres	326	57	3 %	35	13	5 %	88 157 $	1 690 $
TOTAL	1 419	1 656	100 %	405	241	100 %	1 546 474 $	733 580 $[4]

1. Cette catégorie regroupe les activités de surveillance suivantes : inspections et enquêtes.

2. Les interventions juridiques comprennent les poursuites pénales et les avis pénaux.

3. Les montants présentent les amendes imposées aux commerçants à la suite du dépôt de chefs d'accusation. Les amendes imposées ne sont pas perçues par l'Office de la protection du consommateur; par conséquent, elles ne sont pas incluses dans son budget.

4. La variation observée de 2012-2013 à 2013-2014 en ce qui concerne le montant des amendes imposées (812 894 $ de moins) s'explique par le caractère exceptionnel de l'année 2012-2013. Un effort exceptionnel avait alors été fait pour enrayer un nombre important de dossiers en attente de traitement. Cet effort s'est soldé par une augmentation significative des amendes pour cette année financière. En comparant le montant des amendes imposées en 2013-2014 avec la moyenne du montant des amendes pour les quatre années financières précédant 2012-2013 (618 230 $), on constate que l'écart n'est pas significatif.

ANNEXE V

Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, les agents de protection du consommateur de l'Office ont traité 143 095 demandes par téléphone, par la poste, par télécopieur, en personne et par courriel au moyen du site Web de l'Office.

Interprétation et comparaison des données

En 2013-2014, l'implantation d'un nouveau système de réception et de traitement des plaintes a introduit une toute nouvelle façon de consigner les renseignements liés aux demandes des citoyens. Pour cette raison, les données allant du 1er avril au 22 septembre 2013 ne peuvent pas être comparées à celles s'échelonnant du 23 septembre au 31 mars 2014.

Période allant du 1er avril au 22 septembre 2013

		DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS[1]		FORMULAIRE DE PLAINTE ENVOYÉ
CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE
Automobile	Achat d'automobile neuve	2 612	3,6 %	93
	Achat d'automobile d'occasion	5 953	8,1 %	509
	Réparation	1 772	2,4 %	225
	Biens et services relatifs à l'automobile	1 643	2,2 %	80
	Total catégorie	**11 980**	**16,3 %**	**907**
Habitation	Achat d'immeuble neuf	277	0,4 %	3
	Achat d'immeuble usagé	323	0,4 %	3
	Rénovation	2 110	2,9 %	107
	Location	293	0,4 %	10
	Énergie	1 289	1,8 %	120
	Biens et services liés à l'habitation	5 384	7,3 %	314
	Total catégorie	**9 676**	**13,2 %**	**557**
Mobilier	Meubles	3 143	4,3 %	100
	Achat d'électroménagers	2 176	3,0 %	46
	Réparation d'électroménagers	721	1,0 %	33
	Audiovisuel	926	1,3 %	31
	Ordinateurs	846	1,1 %	47
	Autres	1 237	1,7 %	39
	Total catégorie	**9 049**	**12,3 %**	**296**

1. Les demandes de renseignements reçues dans la période s'échelonnant du 1er avril au 22 septembre 2013 incluent les signalements (dénonciations et plaintes), les références à d'autres organismes, les demandes de transfert à l'interne et les demandes d'indemnisation.

		DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS[1]		FORMULAIRE DE PLAINTE ENVOYÉ
CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE
Services financiers	Assurances générales et personnelles	255	0,3 %	3
	Garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	108	0,1 %	7
	Location à long terme	679	0,9 %	48
	Recouvrement de créances	2 475	3,4 %	459
	Crédit	1 683	2,3 %	107
	Autres	899	1,2 %	22
	Total catégorie	**6 099**	**8,3 %**	**646**
Services personnels	Agences (rencontres, placement)	15	0,0 %	3
	Enseignement général	2 197	3,0 %	284
	Arrangements préalables de services funéraires	171	0,2 %	25
	Services funéraires autres	74	0,1 %	5
	Services professionnels	611	0,8 %	25
	Tourisme et voyage	1 556	2,1 %	84
	Studios de santé	1 071	1,5 %	81
	Total catégorie	**5 695**	**7,7 %**	**507**
Organismes et entreprises	Office de la protection du consommateur	881	1,2 %	0
	Autres organismes et ministères	1 296	1,8 %	2
	Renseignez-vous sur un commerçant	2 348	3,2 %	0
	Occasion d'affaires et ventes à paliers multiples	127	0,2 %	5
	Autres	409	0,6 %	0
	Total catégorie	**5 061**	**6,9 %**	**7**
Biens personnels	Alimentation	764	1,0 %	94
	Médicaments, prothèses	124	0,2 %	8
	Publications	183	0,2 %	23
	Sports - Loisirs	2 418	3,3 %	142
	Télécommunications	4 893	6,7 %	325
	Vêtements	951	1,3 %	30
	Autres	4 749	6,5 %	185
	Total catégorie	**14 082**	**19,1 %**	**807**
Indication des prix	Indication des prix	1 442	2,0 %	141
	Total catégorie	**1 442**	**2,0 %**	**141**
Autres sujets	Animaux	250	0,3 %	4
	Commerce électronique	631	0,9 %	36
	Autres	6 100	8,3 %	83
	Total catégorie	**6 981**	**9,5 %**	**123**
Références	Gouvernementales	1 753	2,4 %	0
	Non gouvernementales	1 754	2,4 %	0
	Total catégorie	**3 507**	**4,8 %**	**0**
TOTAL GLOBAL		73 572	100 %	3 991

Note : à cause de l'arrondissement, le total des colonnes de pourcentage ne donne pas nécessairement 100 %.

1. Les demandes de renseignements reçues dans la période s'échelonnant du 1er avril au 22 septembre 2013 incluent les signalements (dénonciations et plaintes), les références à d'autres organismes, les demandes de transfert à l'interne et les demandes d'indemnisation.

Période allant du 22 septembre 2013 au 31 mars 2014

Demandes reçues, par type

SIGNALEMENT (DÉNONCIATIONS ET PLAINTES)	RENSEIGNEMENT	RÉFÉRENCE	TRANSFERT À L'INTERNE ET DEMANDES D'INDEMNISATION	TOTAL
15 555	33 855	13 481	6 632	69 523

		RENSEIGNEMENT		SIGNALEMENT (DÉNONCIATION ET PLAINTE)	
CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Biens de consommation	Aliments, boissons et tabac	1 302	3,8 %	522	3,4 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	1 666	4,9 %	517	3,3 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	777	2,3 %	375	2,4 %
	Meubles	2 264	6,7 %	1 326	8,5 %
	Immeubles	277	0,8 %	47	0,3 %
	Gros appareils ménagers	1 365	4,0 %	1 377	8,9 %
	Appareils de chauffage et climatisation	622	1,8 %	352	2,3 %
	Petits appareils électroménagers	281	0,8 %	155	1,0 %
	Articles électroniques	1 032	3,0 %	770	5,0 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	859	2,5 %	604	3,9 %
	Articles de loisirs	503	1,5 %	301	1,9 %
	Automobiles neuves	2 115	6,2 %	574	3,7 %
	Automobiles d'occasion	3 385	10,0 %	1 894	12,2 %
	Autres moyens de transport	394	1,2 %	201	1,3 %
	Pièces de rechange, accessoire et carburant pour moyens de transport	435	1,3 %	200	1,3 %
	Livres, revues, journaux, articles de papeterie	198	0,6 %	106	0,7 %
	Animaux et articles connexes	129	0,4 %	61	0,4 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	252	0,7 %	143	0,9 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	50	0,1 %	19	0,1 %
	Total catégorie	**17 906**	**52,9 %**	**9 544**	**61,4 %**

		RENSEIGNEMENT		SIGNALEMENT (DÉNONCIATION ET PLAINTE)	
CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Services généraux aux consommateurs	Services généraux aux consommateurs	0	0,0 %	2	0,0 %
	Services immobiliers	55	0,2 %	7	0,0 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	2 440	7,2 %	1 024	6,6 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	179	0,5 %	67	0,4 %
	Services d'entretien ménager	47	0,1 %	22	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	265	0,8 %	160	1,0 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	37	0,1 %	13	0,1 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	64	0,2 %	29	0,2 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	542	1,6 %	355	2,3 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	156	0,5 %	84	0,5 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	133	0,4 %	29	0,2 %
	Services funéraires et de sépulture	191	0,6 %	67	0,4 %
	Services de garde	651	1,9 %	97	0,6 %
	Services pour animaux de compagnie	18	0,1 %	5	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	31	0,1 %	19	0,1 %
	Total catégorie	**4 809**	**14,2 %**	**1 980**	**12,7 %**
Santé	Médicaments sous ordonnance	15	0,0 %	1	0,0 %
	Médicaments en vente libre	43	0,1 %	19	0,1 %
	Dispositifs médicaux et autre appareillage	43	0,1 %	30	0,2 %
	Services liés à la santé	89	0,3 %	16	0,1 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	1	0,0 %	0	0,0 %
	Total catégorie	**191**	**0,6 %**	**66**	**0,4 %**
Services financiers	Prêt d'argent	303	0,9 %	65	0,4 %
	Crédit variable	495	1,5 %	120	0,8 %
	Prêts hypothécaires	19	0,1 %	2	0,0 %
	Carte de débit	32	0,1 %	12	0,1 %
	Investissements et placements	11	0,0 %	2	0,0 %
	Assurances	47	0,1 %	13	0,1 %
	Garantie supplémentaire	82	0,2 %	31	0,2 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	228	0,7 %	62	0,4 %
	Recouvrement de créances	1 548	4,6 %	771	5,0 %
	Autres services financiers	109	0,3 %	21	0,1 %
	Total catégorie	**2 874**	**8,5 %**	**1 099**	**7,1 %**

		RENSEIGNEMENT		SIGNALEMENT (DÉNONCIATION ET PLAINTE)	
CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Services de communication	Services postaux et messageries	13	0,0 %	4	0,0 %
	Services de téléphonie fixe	211	0,6 %	100	0,6 %
	Services de téléphonie mobile	1 154	3,4 %	490	3,2 %
	Services Internet	288	0,9 %	163	1,0 %
	Services de télévision	165	0,5 %	57	0,4 %
	Forfait de services de communication	369	1,1 %	176	1,1 %
	Services de télésurveillance	245	0,7 %	74	0,5 %
	Autres services de communication	33	0,1 %	23	0,1 %
	Total catégorie	**2 478**	**7,3 %**	**1 087**	**7,0 %**
Services de transport	Transport aérien	188	0,6 %	73	0,5 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	57	0,2 %	27	0,2 %
	Services d'infrastructures liés au transport	78	0,2 %	24	0,2 %
	Services de location d'un transport à court terme	82	0,2 %	26	0,2 %
	Total catégorie	**405**	**1,2 %**	**150**	**1,0 %**
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	262	0,8 %	71	0,5 %
	Voyages à forfait	1 078	3,2 %	319	2,1 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	138	0,4 %	98	0,6 %
	Restaurants et bars	42	0,1 %	72	0,5 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	1 101	3,3 %	430	2,8 %
	Jeux de hasard et loteries	32	0,1 %	14	0,1 %
	Total catégorie	**2 653**	**7,8 %**	**1 004**	**6,5 %**
Énergie et eau	**Total catégorie**	**269**	**0,8 %**	**123**	**0,8 %**
Enseignements	Enseignement scolaire et formation continue	140	0,4 %	51	0,3 %
	Cours de langue, leçons de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	813	2,4 %	267	1,7 %
	Total catégorie	**953**	**2,8 %**	**318**	**2 %**
Autres	**Total catégorie**	**1 317**	**3,9 %**	**184**	**1,2 %**
TOTAL GLOBAL		33 855	100 %	15 555	100 %

Note: à cause de l'arrondissement, le total des colonnes de pourcentage ne donne pas nécessairement 100 %.

ANNEXE VI

Statistiques – Relations de presse

TYPE D'ACTIVITÉ	2011-2012	2012-2013	2013-2014	VARIATION DANS LA DERNIÈRE ANNÉE
Diffusion de communiqués	146	196	140	- 29 %
Réalisation de chroniques	369	423	450	6 %
Entrevues	157	158	193	22 %
Communication de renseignements à des journalistes	480	409	393	- 4 %
TOTAL	**1 152**	**1 186**	**1 176**	**- 1 %**

ANNEXE VII

Statistiques – Indemnisation

Les statistiques relatives à l'indemnisation présentent les sommes, versées aux consommateurs, qui proviennent des cautionnements des commerçants et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

Nombre de consommateurs indemnisés

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS TITULAIRES D'UN PERMIS – EXCEPTÉ DANS LE SECTEUR DU VOYAGE [1]	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV [2]	NOMBRE TOTAL
2013-2014	**157**	**4 037**	**4 194**
2012-2013	166	775	941
2011-2012	230	1 571	1 801
2010-2011	337	1 204	1 541
2009-2010	694	1 183	1 877
2008-2009	462	1 545	2 007

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, studio de santé, agent de recouvrement et commerce de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile.

2. Le nombre de consommateurs qui ont été indemnisés dans le contexte de la fermeture de l'agence Voyages Plein Sud (9117-7329 Québec inc.) s'élève à 3 403.

Montant des indemnités

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS TITULAIRES D'UN PERMIS – EXCEPTÉ DANS LE SECTEUR DU VOYAGE [1]	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	TOTAL
2013-2014	**111 193 $**	**2 264 675 $** [2]	**2 375 868 $**
2012-2013	47 438 $	(624 188 $) [3]	(576 750 $) [3]
2011-2012	109 894 $	1 683 926 $	1 793 820 $
2010-2011	144 111 $	1 714 608 $	1 858 719 $
2009-2010	251 071 $	289 508 $	540 579 $

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, studio de santé, agent de recouvrement et commerce de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile.

2. La somme versée en indemnisation dans le contexte de la fermeture de l'agence Voyages Plein Sud (9117-7329 Québec inc.) s'élève à 1 792 204 $.

3. En 2012-2013, le FICAV a versé une somme de 81 817 $ en indemnisation. Cependant, une somme négative a été inscrite dans les états financiers puisque les indemnités liées à deux événements de première importance avaient été surestimées de 706 005 $ dans les états financiers de 2011-2012. Puisque les événements menant à des indemnités se déroulent souvent sur plus d'une année financière, des projections sont faites à propos des sommes qui seront déboursées pour les années financières à venir en fonction des renseignements disponibles en fin d'année financière. Cette façon de faire est conforme aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Les états financiers ainsi que les projections de débours futurs du FICAV font l'objet d'une vérification annuelle par le Vérificateur général du Québec.

ANNEXE VIII

Effectif de l'Office au 31 mars 2014

Comparaison entre les équivalents temps complet (ETC)[1] autorisés, les ETC à utiliser, les ETC utilisés et les personnes en place

ANNÉE FINANCIÈRE	ETC AUTORISÉS [2]	ETC À UTILISER [3]	ETC UTILISÉS [4]	PERSONNES EN PLACE AU 31 MARS [5]
2013-2014	**108**	**104**	**98**	**109**
2012-2013	110	106	97	102
2011-2012	111	104	96	103
2010-2011	106	102	92	102
2009-2010	106	96	90	93
2008-2009	107	97	94	100
2007-2008	111	102	97 [6]	97

1. L'équivalent temps complet (ETC) représente le nombre d'années-personnes rémunérées. Il est le rapport entre le traitement à l'échelle réellement versé à une personne par l'employeur au cours d'une année financière et le traitement annuel prévu dans son classement.

   La rémunération des heures supplémentaires ainsi que les primes de fonction et les autres primes ne font pas partie du traitement à l'échelle. L'ETC reflète, pour ainsi dire, la proportion d'heures payées. (Cette définition vient du Secrétariat du Conseil du trésor.)

2. Les ETC autorisés représentent l'information inscrite dans le Budget de dépenses du Secrétariat du Conseil du trésor. Cette donnée ne reflète pas la réalité des ressources humaines présentes à l'Office de la protection du consommateur.

3. Depuis l'année 2005-2006, l'Office reçoit, par l'intermédiaire du Secrétariat du Conseil du trésor, une cible relativement aux ETC à utiliser.

4. Les ETC utilisés représentent l'addition des jours-personnes réellement utilisés à l'Office pour l'ensemble des personnes embauchées à titre permanent et occasionnel qui y ont travaillé au cours de l'exercice financier.

5. La donnée « personnes en place » comprend le personnel régulier et occasionnel, mais elle exclut les étudiants, les stagiaires et les personnes en situation de préretraite.

6. Donnée corrigée par rapport à celle publiée dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011.

ANNEXE IX

Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office

Les tableaux suivants présentent les tarifs liés aux différents permis délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2013-2014.

Permis d'agent de voyages

SITUATION	TARIF AU 1er MAI 2013
Délivrance	856 $
Renouvellement, selon le chiffre d'affaires :	
jusqu'à 0,5 M$	321 $
jusqu'à 2 M$	428 $
jusqu'à 5 M$	588 $
jusqu'à 10 M$	802 $
jusqu'à 20 M$	1 070 $
plus de 20 M$	1 390 $
Duplicata de permis	
délivrance	535 $
renouvellement	267 $

Certificat de conseiller en voyages

SITUATION	TARIF AU 1er MAI 2013
Délivrance	53 $
Reconduction	27 $

Permis de commerçant itinérant[1]

CLASSE	TARIF AU 1er MAI 2013
Classe 1	155 $
Classe 2	155 $
Classe 3	234 $
Classe 4	390 $
Classe 5	934 $
Classe 6	1 868 $
Classe 7	3 579 $
Classe 8	7 007 $
Classe 9	234 $
Classe 10	308 $
Classe 11	390 $
Classe 12	780 $
Classe 13	1 868 $
Classe 14	3 579 $
Classe 15	5 493 $
Classe 16	10 587 $

1 Les classes de permis de commerçant itinérant varient en fonction de la considération des contrats et du nombre de représentants du requérant.

Autres permis

TYPE DE PERMIS OU DE SITUATION	TARIF AU 1er MAI 2013
Prêt d'argent	308 $
Studio de santé	308 $
Commerce de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	308 $

ANNEXE X

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2014

Rapport de la direction

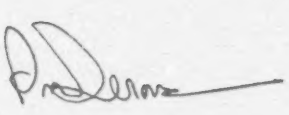
Les états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (Fonds) ont été dressés par la direction de l'Office de la protection du consommateur (Office), qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). Les renseignements financiers contenus dans le Rapport annuel de gestion de l'Office concordent avec l'information présentée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et permettent de produire des états financiers fiables.

La Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires du Fonds conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

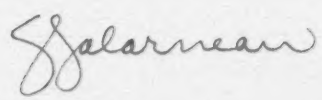
Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers du Fonds conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer la Direction des permis et de l'indemnisation ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le directeur des permis et de l'indemnisation,



André Derome

La présidente de l'Office de la protection du consommateur,



Ginette Galarneau

Québec, le 12 juin 2014

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages au 31 mars 2014, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 12 juin 2014

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2014

(En dollars canadiens)

	2014	2013
PRODUITS		
Contributions des clients des agents de voyages	7 110 531	7 163 219
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	10 843 985	6 290 310
Revenus de placements sur dépôt à terme	10 939	2 388
	17 965 455	13 455 917
CHARGES		
Réclamations et frais de fiducie nets	2 264 675	(624 188)
Frais d'administration		
- Office de la protection du consommateur (note 11)	466 289	425 000
- Publicité et promotion	174 324	50 045
- Services professionnels	19 625	39 629
- Dépenses de bureau	757	345
	2 925 670	(109 169)
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	15 039 785	13 565 086

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2014

(En dollars canadiens)

	2014	2013
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	95 119 691	81 554 605
Résultat net et résultat global de l'exercice	15 039 785	13 565 086
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	110 159 476	95 119 691

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2014

(En dollars canadiens)

	2014	2013
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	1 740 915	6 163 093
Dépôt à terme à un taux de 0,5 % échéant le 25 juin 2014	100 817	100 322
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	601 424	534 071
Créances (notes 7 et 10)	2 012 699	1 867 462
	4 455 855	8 664 948
Non courant		
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	106 306 037	87 029 291
	110 761 892	95 694 239
PASSIF		
Courant		
Réclamations et frais à payer	602 416	574 548
EXCÉDENT CUMULÉ	110 159 476	95 119 691
	110 761 892	95 694 239

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Ginette Galarneau
La présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2014

(En dollars canadiens)

	2014	2013
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	15 039 785	13 565 086
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(5 122 099)	(2 625 892)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(67 353)	(128 252)
Créances	(145 237)	1 395 773
Réclamations et frais à payer	27 868	(1 000 858)
Provision pour litige	—	(12 000)
	(5 306 821)	(2 371 229)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	9 732 964	11 193 857
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'un dépôt à terme	(495)	(100 322)
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(14 154 647)	(10 036 966)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(14 155 142)	(10 137 288)
(DIMINUTION) AUGMENTATION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(4 422 178)	1 056 569
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	6 163 093	5 106 524
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	1 740 915	6 163 093
Intérêts encaissés	5 417 372	3 536 166

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2014

(En dollars canadiens)

1. Constitution, fonctions et financement

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (Fonds) a été institué le 11 novembre 2004 par le Règlement sur les agents de voyages (Règlement) en vertu de la Loi sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10, r.1) (Loi). L'adresse du siège social du Fonds est située au 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec, (Québec), Canada. Cette loi est administrée par la présidente de l'Office de la protection du consommateur (Office). Ce Fonds a pour but l'indemnisation ou le remboursement des clients des agents de voyages, tenus d'y contribuer, en cas d'insuffisance du cautionnement individuel d'un agent de voyages ou d'un défaut d'un fournisseur de services.

Les sommes requises pour l'exploitation de ce Fonds proviennent, en premier lieu, des clients des agents de voyages du Québec, tel qu'il est spécifié à l'article 39 du Règlement.

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Ils ont été préparés selon l'hypothèse de continuité d'exploitation et selon la méthode du coût historique à l'exception des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (Caisse) qui sont évalués à la juste valeur et des réclamations et frais à payer qui sont évalués à la valeur actualisée des paiements futurs.

Les présents états financiers ont été approuvés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 12 juin 2014.

3. Principales méthodes comptables

Le 1er avril 2013, le Fonds a adopté les nouvelles normes IFRS suivantes : IFRS 7 *Instruments financiers : Informations à fournir (amendements)*, IFRS 13 *Évaluation de la juste valeur* et IAS 1 *Présentation des états financiers (amendements)*.

L'application de ces nouvelles normes n'a eu aucune incidence sur les états financiers du Fonds.

Les méthodes comptables sont appliquées de manière uniforme pour les périodes visées par les états financiers.

Contributions des clients des agents de voyages

Les contributions des clients des agents de voyages sont constatées à titre de produits lorsque les avantages économiques sont transférés et que le montant de la contribution est reçu ou que le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que le recouvrement est assuré. Ces critères sont généralement réunis au moment où le Fonds reçoit le rapport de la remise de la contribution. L'estimation des contributions est basée sur celles reçues dans le passé ainsi que selon des hypothèses de l'expansion du marché.

Revenus de placements

Les revenus nets de placements, les gains (pertes) à la vente de placements, la plus-value (moins-value) non matérialisée ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts sont portés directement au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

Réclamations et frais de fiducie nets

Des estimations individuelles de pertes sont fournies pour chaque réclamation. La méthode d'estimation est établie selon les exigences permettant le remboursement selon l'article 28 du Règlement pour les cautionnements individuels et selon l'article 43.2 du Règlement pour le fonds d'indemnisation. Les estimations sont revues et mises à jour régulièrement, et tout redressement, remboursement de la caution ou de l'agence, qui en résulte est inclus au net dans les résultats de l'exercice au cours duquel il est connu.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

Le Fonds présente à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie l'encaisse ainsi que les dépôts à vue. Un excédent du seuil de sécurité de l'encaisse est constaté lorsque le solde de celui-ci a dépassé un million de dollars. Les sommes transférées dans les dépôts à vue sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse. Elles sont ensuite déposées dans les dépôts à participation à un fonds particulier.

Dépôts à terme

Les dépôts à terme sont composés de certificats d'épargne à terme renouvelables à une échéance à court terme supérieure à trois mois.

Excédent cumulé

L'excédent cumulé est constitué des contributions des clients des agents de voyages, de l'accroissement des actifs du Fonds, des sommes perçues par la présidente en subrogation des clients pour les indemnités payées par le Fonds et des avances que le ministre des Finances peut faire au Fonds conformément à la loi.

Instruments financiers

Les instruments financiers sont comptabilisés à la juste valeur à la date de transaction. Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés et que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'actif ont été transférés. Lors de leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont classés dans les catégories suivantes en fonction de leurs caractéristiques et des intentions au moment de leur acquisition.

Les actifs financiers sont classés initialement sous l'une des quatre catégories suivantes : actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, placements détenus jusqu'à leur échéance, actifs financiers disponibles à la vente ou prêts et créances.

Les passifs financiers sont classés initialement sous l'une des deux catégories suivantes : passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net et passifs financiers évalués au coût amorti.

Les actifs financiers et les passifs financiers de la catégorie à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement au moment de la comptabilisation initiale. Les évaluations initiales et ultérieures des instruments financiers s'effectuent selon leur classification, comme il est décrit ci-dessous. Les catégories d'instruments financiers qui sont citées précédemment ne s'appliquent pas toutes au Fonds.

Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont des instruments financiers qui sont classés comme étant à des fins de transaction ou qui sont désignés comme tels.

Ils sont évalués à leur juste valeur et les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées au résultat net. Les coûts de transaction sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, car elle est d'avis qu'ils appartiennent à un groupe dont la performance est évaluée d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie d'investissement. La gestion du portefeuille du Fonds, par la Caisse, a pour objectif de maintenir ou d'augmenter la juste valeur des sommes placées.

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse. Ces dépôts à participation sont notamment investis dans les portefeuilles spécialisés de la Caisse, pour lesquels celle-ci établit la juste valeur dans chaque portefeuille spécialisé à la fin de la période en fonction de l'actif net qu'il détient à cette date. L'actif net des portefeuilles spécialisés est établi à la juste valeur au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que les cours qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation dans un portefeuille spécialisé est établi en divisant l'avoir net dudit portefeuille par le nombre d'unités émises. Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice. Les achats et les ventes de dépôts à participation sont comptabilisés à la date de règlement.

Ils sont classés dans l'actif non courant dû à l'intention du Fonds de les conserver sur une période supérieure à douze mois.

Placements détenus jusqu'à leur échéance

Les placements détenus jusqu'à leur échéance sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables et avec une échéance fixe. L'entité doit avoir l'intention et la capacité de conserver ces placements jusqu'à leur échéance. Ils sont composés uniquement du dépôt à terme.

Ces instruments financiers sont comptabilisés initialement au coût et par la suite, au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Prêts et créances

Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements fixes ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Ils sont initialement comptabilisés à la juste valeur. Ultérieurement, ils seront évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Le coût amorti correspond à la juste valeur due à leur échéance rapprochée.

Les prêts et créances du Fonds sont composés de la trésorerie et équivalents de trésorerie, des revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec et des créances. Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

Passifs financiers au coût amorti

Les passifs financiers au coût amorti sont initialement comptabilisés à la juste valeur. Ultérieurement, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. La juste valeur est égale au coût amorti dû à son échéance rapprochée.

Les passifs financiers au coût amorti sont composés des réclamations et frais à payer. Les passifs financiers sont classés dans le passif courant si le paiement est exigible dans les douze mois. Autrement, ils sont présentés dans le passif non courant.

Dépréciations des actifs financiers

À la fin de chaque exercice financier, la direction apprécie s'il existe une indication objective de dépréciation d'un actif financier. La perte de valeur correspond à l'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur le cas échéant et elle est inscrite au résultat net.

Juste valeur

La juste valeur se définit comme le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché à la date d'évaluation.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;
- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

Le classement entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument financier et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice.

Normes comptables publiées, mais qui ne sont pas encore en vigueur

IFRS 9, Instruments financiers

L'IFRS 9 remplace les directives de l'IAS 39, Instruments financiers : Comptabilisation et évaluation, relatives au classement et à l'évaluation des actifs financiers. La norme élimine notamment les catégories existantes de l'IAS 39, soit les placements détenus jusqu'à leur échéance, les actifs disponibles à la vente et les prêts et créances. Lors de la comptabilisation initiale, les actifs financiers seront donc classés dans l'une des deux catégories suivantes : les actifs financiers évalués au coût amorti ou les actifs financiers évalués à la juste valeur. Les gains et pertes résultant de la réévaluation d'actifs financiers évalués à la juste valeur seront comptabilisés en résultat net. Toutefois, dans le cas des placements dans des instruments de capitaux propres qui ne sont pas détenus à des fins de transaction, l'IFRS 9 prévoit que, lors de la comptabilisation initiale, l'entité a la possibilité de faire le choix irrévocable de présenter dans les autres éléments du résultat global toutes les variations de la juste valeur des placements. Ce choix se fait sur la base de chaque titre.

L'IFRS 9 comprend également des directives s'appliquant au classement et à l'évaluation des passifs financiers. Ces directives sont conformes à celles de l'IAS 39 à l'exception de certains éléments, notamment dans le cas des passifs financiers évalués à la juste valeur selon l'option de la juste valeur. Les variations de la juste valeur imputables aux changements du risque de crédit doivent être comptabilisées dans les autres éléments du résultat global et le reste des variations, au résultat net. Toutefois, si cette exigence devait avoir comme effet de

créer ou d'accroître une non-concordance comptable dans le résultat net, l'intégralité des variations de la juste valeur devrait être comptabilisée au résultat net. Les montants présentés dans les autres éléments du résultat global ne doivent pas être reclassés dans le résultat net par la suite.

L'IFRS 9 comprend aussi un nouveau modèle de pertes encourues pour déterminer quand il faut comptabiliser une dépréciation à l'égard des instruments financiers. Ce modèle exige qu'un événement générateur de pertes se produise avant qu'une provision ne puisse être constituée. Le nouveau modèle des pertes sur créances attendues vise à comptabiliser les pertes sur créances plus rapidement. Les pertes sur créances attendues seraient ainsi comptabilisées à l'égard de tous les instruments financiers comptabilisés au coût amorti lors de leur date d'achat ou de création. Les pertes sur créances attendues sur la durée de vie seraient quant à elles comptabilisées lorsque la qualité de crédit d'un instrument financier se détériore significativement. Il s'agit d'un seuil de comptabilisation beaucoup moins élevé que celui du modèle des pertes attendues actuel qui, en pratique, donne lieu à la création d'une provision uniquement lorsque l'actif financier est près d'être en défaut.

L'IFRS 9 comprend aussi de nouvelles règles générales de comptabilité de couverture, ce qui aura pour effet d'aligner davantage la comptabilité de couverture sur la gestion des risques. Ces nouvelles règles ne modifient pas en profondeur les types de relations de couverture ni l'obligation d'évaluer et de comptabiliser l'inefficacité de la couverture; toutefois, elles offriront un plus grand nombre de stratégies de couverture utilisées aux fins de la gestion des risques satisfaisant aux conditions d'application de la comptabilité de couverture, et feront davantage appel au jugement dans le cadre de l'évaluation de l'efficacité d'une relation de couverture.

En février 2014, l'IASB a provisoirement décidé d'exiger qu'une entité applique l'IFRS 9 pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018.

Le Fonds n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur ses états financiers.

Modifications à l'IAS 32, Instruments financiers : Présentation

Les amendements à l'IAS 32 précisent qu'une entité a un droit juridiquement exécutoire de compensation si ce droit n'est pas conditionnel à un événement futur et s'il est exécutoire tant dans le cours normal des affaires que dans le cas de défaut. Les amendements apportent également certaines précisions pour déterminer lorsqu'un mécanisme de règlement prévoit un règlement net ou un règlement brut équivalent à un règlement net. Ces amendements seront en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2014.

Le Fonds n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur ses états financiers.

4. Estimations comptables critiques et jugements de la direction

Estimations et hypothèses comptables critiques

La préparation des états financiers impose à la direction, soit la Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office, de faire des estimations à l'égard d'événements futurs. Les estimations sont constamment remises en question. Elles se fondent sur l'expérience passée et sur d'autres facteurs, notamment les prévisions d'événements futurs raisonnables dans les circonstances. Les estimations comptables sont rarement identiques aux résultats réels.

Contributions des clients des agents de voyages

À la suite du délai accordé aux agences de voyages par l'article 40 du Règlement pour la remise des contributions, le Fonds se doit d'estimer le montant des contributions à recevoir de celles-ci au 31 mars 2014. Par conséquent, la direction établit une somme à recevoir équivalant aux remises reçues pour la même date l'année précédente, majorée d'un pourcentage reflétant l'accroissement des chiffres d'affaires du marché des

agents de voyages par rapport à l'année précédente. Au 31 mars 2014, l'estimation pour le compte à recevoir de la contribution des clients des agents de voyages s'élève à 1 890 220 $ (1 816 946 $ au 31 mars 2013). Si l'estimation diffère largement des contributions réelles, l'ajustement sera fait l'année suivante.

Réclamations et frais de fiducie nets

Au 31 mars de chaque année, la direction demande aux administrateurs provisoires de leur fournir une estimation des dossiers en cours. Le Fonds comptabilise un montant à payer selon leurs rapports, auquel le Fonds ajoute le montant à recevoir des dossiers d'indemnisation en suspens. Les estimations sont évaluées avec peu d'incertitude puisque les montants sont réels, l'évaluation d'inclusion ou d'exclusion vient de leur conformité aux exigences des articles 28 et 43.2 du Règlement.

5. Revenus de placements des Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les revenus de placements des fonds confiés à la Caisse se détaillent comme suit :

	2014	2013
Revenus nets (pertes nettes) de placements		
Revenu fixe	1 381 304	1 236 859
Placements sensibles à l'inflation	375 354	959 337
Actions	1 083 329	878 771
Autres placements	(25 777)	23 364
	2 814 710	3 098 331
Gains (pertes) à la vente de placements		
Revenu fixe	(39 152)	159 427
Placements sensibles à l'inflation	23 103	35 994
Actions	2 410 787	445 443
Autres placements	8 377	(63 590)
Instruments financiers dérivés	503 452	(13 710)
	2 906 567	563 564
Plus-values (moins-values) non matérialisées		
Revenu fixe	(437 725)	438 724
Placements sensibles à l'inflation	1 103 387	89 131
Actions	4 226 132	2 004 987
Autres placements	259 868	128 845
Instruments financiers dérivés	(29 563)	(35 795)
	5 122 099	2 625 892
Total des revenus de placements des dépôts à participation	10 843 376	6 287 787
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	609	2 523
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	10 843 985	6 290 310

6. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état de la situation financière et le tableau des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	2014	2013
Trésorerie	1 740 407	1 662 509
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec[1]	508	4 500 584
Trésorerie et équivalents de trésorerie	1 740 915	6 163 093

1. Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 1 % au 31 mars 2014 (1 % au 31 mars 2013).

7. Créances

	2014	2013
Agences de voyages	1 890 220	1 816 946
Administrateurs provisoires	79 453	47 036
Taxes à recevoir	39 526	—
Charges payées d'avance	3 500	3 480
	2 012 699	1 867 462

8. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

a) Placements

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages les revenus nets de placements.

Voici les éléments d'actifs et de passifs composant les dépôts à participation.

	2014	2013
Placements à la juste valeur (Coût 2014 : 95 652 055 $, 2013 : 81 388 649 $)	106 583 495	87 197 990
Revenus de placements courus et à recevoir	323 929	364 015
Revenu net à verser au Fonds	(601 387)	(532 714)
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	106 306 037	87 029 291

Les placements à la juste valeur du fonds particulier se détaillent comme suit :

	2014	2013
PLACEMENTS À LA JUSTE VALEUR		
Revenu fixe		
Valeurs à court terme	5 197 945	5 599 700
Obligations	40 801 821	31 838 579
Dettes immobilières	4 350 485	4 257 337
Placements sensibles à l'inflation		
Infrastructures	3 802 651	2 720 989
Immeubles	10 932 744	8 037 426
Actions		
Actions canadiennes	9 026 024	7 806 629
Actions Qualité mondiale	11 763 110	2 749 541
Actions mondiales	—	6 006 205
Actions américaines	3 925 381	3 859 411
Actions EAEO	3 677 436	3 240 529
Actions des marchés en émergence	4 330 464	3 626 686
Placements privés	7 744 194	7 155 945
Autres placements		
Répartition de l'actif	836 914	491 771
BTAA	(17 147)	(139 406)
Instruments financiers dérivés	(3 822)	(42 888)
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	215 295	(10 464)
Total des placements à la juste valeur	106 583 495	87 197 990

b) Instruments financiers dérivés

La politique de placements du Fonds fixe les positions de référence sur la devise américaine (ÉU) et dans les devises des pays de la zone EAEO (Europe, Australie et Extrême-Orient), ainsi que les déviations maximales permises, de façon à s'assurer que l'exposition nette de référence du portefeuille à ces devises ne dépasse pas son exposition de référence aux marchés boursiers libellés dans ces mêmes devises.

Dans le cadre de la gestion des placements, la Caisse effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change. Les risques de change relatifs aux placements libellés en devises et aux autres postes de l'actif et du passif s'y rapportant sont gérés au moyen d'instruments financiers dérivés. Ces instruments sont négociés auprès de banques et leurs termes varient généralement d'un à douze mois dans le cas des contrats de change à terme. À l'échéance, de nouveaux instruments financiers dérivés sont négociés dans le but de maintenir à long terme une gestion efficace des risques de change associés aux placements étrangers.

Au 31 mars, ces instruments financiers s'établissent comme suit :

	2014		2013	
	Juste valeur	Montant nominal de référence	Juste valeur	Montant nominal de référence
Gestion des risques de change[1]				
Contrats de change à terme				
Achats	(60 000)	4 221 000	(30 000)	3 923 000
Ventes	—	12 000	—	212 000
Gestion des risques de taux d'intérêt et de marché				
Contrats d'échange de rendement	—	237 000	—	—
	(60 000)	4 470 000	(30 000)	4 135 000

1. Lorsque les opérations de gestion des risques de change impliquent le recours simultané à la devise américaine et à d'autres devises, le montant nominal de référence retenu ici représente uniquement la valeur finale exprimée en dollars canadiens.

c) Hiérarchie des justes valeurs

Les dépôts à participation sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2014 et le 31 mars 2013, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

9. Emprunts bancaires

Le 1er décembre 2012, le Fonds a signé une facilité de crédit avec la Caisse pour un montant maximum de 2 000 000 $. Cette facilité d'une durée de 3 ans porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue majoré de 0,05 % et est garantie par la vente des actifs détenus dans le fonds particulier du Fonds. Au 31 mars 2014, le solde de la facilité de crédit n'était pas utilisé (0 $ au 31 mars 2013).

10. Identification et gestion des risques liés aux activités d'investissement

L'excédent cumulé de 110 159 476 $ constitue le capital du Fonds. Le Fonds effectue une gestion de ses produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières afin de s'assurer qu'il exécute de manière efficace les activités spécifiques de sa loi constitutive décrites à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

La Direction des permis et de l'indemnisation, gestionnaire du Fonds, s'est dotée d'une politique de placements qui encadre les activités de placements de la Caisse. Elle établit les objectifs de placements, élabore la politique afférente et procède à sa révision périodique. La politique de placements vise à obtenir un taux de rendement maximum tout en maintenant le degré de risque à un niveau jugé approprié par la Direction des permis et de l'indemnisation et en permettant au Fonds de remplir ses engagements financiers.

Par ailleurs, la Direction des permis et de l'indemnisation détermine les concentrations de risque par la revue périodique de son portefeuille de référence. Le tableau présenté à la section du risque de marché détaille la concentration des placements du fonds particulier dans les portefeuilles spécialisés.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placements. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement définit la philosophie, le type de gestion, l'univers de placement, l'indice de référence, l'objectif de valeur ajoutée et l'encadrement de risque, qui comprend notamment des limites de concentration. Les gestionnaires connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes des gestionnaires de portefeuille. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

a) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur, un garant ou une contrepartie ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se dégrader. Le risque de crédit provient notamment des titres à revenu fixe, des instruments financiers dérivés, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont effectués globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de crédit. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers de ce fonds est présentée. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Par ailleurs, tous les instruments financiers détenus directement par le fonds particulier du Fonds sont transigés avec la Caisse, laquelle bénéficie d'une cote de crédit AAA.

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par le Fonds, l'exposition au risque de crédit du Fonds correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs se concentre également dans un autre secteur d'activité, soit celui des agents de voyages.

La direction estime que le Fonds n'est pas exposé à un risque de crédit important par le fait qu'il transige avec un nombre important de clients, lesquels remettent en majorité le paiement de la contribution au Fonds dans les délais requis.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

	2014	2013
Créances non en souffrance	1 826 678	1 829 553
Créances en souffrance		
Moins de 30 jours	157 470	14 051
De 30 à 60 jours	14 381	5 973
Plus de 60 jours	14 170	17 885
	2 012 699	1 867 462

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances au 31 mars 2014 (0 $ au 31 mars 2013).

b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité de ne pas être en mesure de respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actif. Il correspond également au risque qu'il ne soit pas possible de désinvestir rapidement ou d'investir sans exercer un effet marqué et défavorable sur le prix de l'investissement en question.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité. Les instruments financiers dérivés présentés à la note 8b représentent l'exposition directe du fonds à ce risque. Au 31 mars, l'échéance des flux contractuels de ces instruments est de moins d'un an. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Afin de contrer le risque de liquidité, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités du Fonds sont effectuées mensuellement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse. Pour assurer les besoins de liquidité, le Fonds conserve en moyenne un million de dollars en encaisse afin de faire face à toute fermeture d'agences de voyages ou encore le défaut de fournisseurs de services, ainsi qu'une facilité de crédit de 2 000 000 $ auprès de la Caisse (note 9).

Le Fonds est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme. Aucune analyse de maturité des contrats n'est faite considérant le nombre peu important de contrats que possède le Fonds et au fait qu'il paie généralement ses créances à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

c) Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. Cette valeur est influencée par la variation de certains paramètres de marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base. Le risque provient de la volatilité du prix d'un instrument financier, laquelle découle de la volatilité de ces variables de marché.

Pour gérer ce risque, le Fonds dispose d'une entente de service avec la Caisse et d'une politique de placements qui précise le cadre de gestion des sommes déposées. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins du fonds particulier du Fonds en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes de ce fonds particulier du Fonds en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

Au 31 mars 2014, le portefeuille de référence du fonds particulier du Fonds, ainsi que les limites minimales et maximales, en pourcentage des placements à la juste valeur, sont les suivants :

	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Revenu fixe			
Valeurs à court terme	0,00 %	3,00 %	10,00 %
Obligations	30,00 %	38,00 %	46,00 %
Dettes immobilières	3,00 %	5,00 %	7,00 %
	34,00 %	46,00 %	58,00 %
Placements sensibles à l'inflation			
Infrastructures	1,50 %	4,50 %	7,50 %
Immeubles	8,00 %	11,00 %	14,00 %
	9,50 %	15,50 %	21,50 %
Actions			
Actions canadiennes	6,00 %	9,00 %	12,00 %
Actions Qualité mondiale	5,00 %	9,00 %	14,00 %
Actions mondiales	0,00 %	0,00 %	5,00 %
Actions américaines	1,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions EAEO[1]	1,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions des marchés en émergence	1,00 %	4,00 %	7,00 %
Placements privés	5,50 %	8,50 %	11,50 %
	26,50 %	38,50 %	45,50 %
Autres placements			
Répartition de l'actif	0,00 %	0,00 %	1,00 %
Stratégies actives de superposition	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Autres	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	0,00 %	0,00 %	1,50 %
		100,00 %	
Stratégies de superposition			
Exposition aux devises - ÉU[2]	6,00 %	10,00 %	14,00 %
Exposition aux devises - EAEO[1]	6,00 %	10,00 %	14,00 %

1. Europe, Australie, Extrême-Orient (EAEO).
2. États-Unis (ÉU) pour le dollar américain.

Au niveau de la Caisse, le risque de marché est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir un portefeuille, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 99 % sur une période d'exposition d'une année. Ainsi, la VaR calculée par la Caisse présente le niveau de perte qu'un portefeuille devrait atteindre ou dépasser dans 1 % des cas. La Caisse évalue la VaR pour chaque instrument détenu dans ses portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le fonds particulier.

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Cette méthode se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle requiert que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 500 jours d'observation des facteurs de risque, tels la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs.

Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, est la résultante du risque des indices de référence associés aux catégories d'actif qui composent le portefeuille de référence et le portefeuille réel.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant activement le fonds particulier. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du fonds particulier pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence, le risque actif et le risque absolu du fonds particulier du Fonds sont mesurés régulièrement.

Au 31 mars 2014, le risque absolu du portefeuille réel, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier du Fonds, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 500 jours, sont respectivement de 23,7 %, 23,5 % et 2,5 % (le risque absolu du portefeuille de référence et le risque actif du fonds particulier 24,3 % et 3,5 % en 2013).

Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de change, d'intérêt ou de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure globale de la VaR. Par conséquent, seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers du fonds est présentée ci-après. L'exposition indirecte aux placements sous-jacents est détaillée dans les états financiers de chaque portefeuille spécialisé.

Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Actions EAEO, Actions américaines, Actions des marchés en émergence, Actions mondiales, Action Qualité mondiale, Stratégies actives de superposition. Les stratégies de superposition de devises sont employées pour compléter l'exposition désirée aux placements libellés dans la devise ÉU et dans les devises des pays de la zone EAEO. Ces stratégies consistent en des positions en instruments financiers dérivés sur les devises ÉU et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats à termes.

Le Fonds, par sa politique de placements, fixe les positions de référence sur les devises ÉU et EAEO, ainsi que les déviations maximales permises.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Une variation du taux d'intérêt de 0,5 % n'aurait pas d'impact significatif sur les résultats de l'exercice.

11. Transaction entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, le Fonds est apparenté à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises publiques contrôlées directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis à un contrôle conjoint de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées. En effet, l'Office assume l'ensemble des frais d'administration du Fonds. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Au 31 mars 2014, le montant refacturé s'élevait à 466 289 $ (425 000 $ au 31 mars 2013).

Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 43 du Règlement, la présidente de l'Office est la gestionnaire des sommes constituant le Fonds. Elle en est donc la principale dirigeante. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office et aucune refacturation au Fonds n'est effectuée. Le Fonds ne lui procure aucun avantage à court ou à long terme, aucune indemnité de départ, ni aucun avantage postérieur à l'emploi.

12. Évenement postérieur à la date de clôture

Comme le stipule l'article 39 du Règlement, la contribution au Fonds est fixée annuellement en fonction du montant de l'excédent cumulé du Fonds au 31 mars précédent. Le pourcentage de la contribution est fixé en fonction du barème suivant :

Contributions au Fonds	
Excédent cumulé du Fonds	Pourcentage des services touristiques
Jusqu'à 75 M$	0,35 %
Jusqu'à 100 M$	0,20 %
Plus de 100 M$	0,10 %

En raison de cette disposition réglementaire, le Fonds a effectué la modification du pourcentage de la contribution qui est passé de 0,20 % à 0,10 % pour l'exercice ouvert à compter du 1er avril 2014.

ANNEXE XI

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2014

Rapport de la direction

Les états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages (CIAV) ont été dressés par la direction de l'Office de la protection du consommateur (Office), qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). Les renseignements financiers contenus dans le Rapport annuel de gestion de l'Office concordent avec l'information présentée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction des permis et de l'indemnisation de l'Office maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et permettent de produire des états financiers fiables.

La Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires des CIAV conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des CIAV conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer la Direction des permis et de l'indemnisation ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le directeur des permis et de l'indemnisation,

André Derome

La présidente de l'Office de la protection du consommateur,

Ginette Galarneau

Québec, le 12 juin 2014

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des cautionnements individuels des agents de voyages, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2014, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 12 juin 2014

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2014

(En dollars canadiens)

	2014	2013
PRODUITS		
Revenus de placements sur dépôts à terme	8 700	3 681
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 4)	277 285	175 524
	285 985	179 205
CHARGES		
Frais de gestion (note 10)	39 782	5 189
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	246 203	174 016

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2014

(En dollars canadiens)

	2014	2013
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	781 084	607 068
Résultat net et résultat global de l'exercice	246 203	174 016
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	1 027 287	781 084

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2014

(En dollars canadiens)

	2014	2013
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	1 479 749	1 086 801
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	15 513	15 016
Taxes à recevoir	750	—
Obligations reçues en dépôt (note 6)	215 117	162 382
	1 711 129	1 264 199
Non courant		
Obligations reçues en dépôt (note 6)	762 315	919 719
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 7)	2 660 856	2 383 882
	5 134 300	4 567 800
PASSIF		
Courant		
Frais de gestion à payer	5 100	5 000
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	601 200	210 282
	606 300	215 282
Non courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	3 500 713	3 571 434
	4 107 013	3 786 716
EXCÉDENT CUMULÉ	1 027 287	781 084
	5 134 300	4 567 800

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Ginette Galarneau
La présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2014

(En dollars canadiens)

	2014	2013
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	246 203	174 016
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(126 280)	(70 193)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(497)	(2 978)
Taxes à recevoir	(750)	—
Frais de gestion à payer	100	464
	(127 427)	(72 707)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	118 776	101 309
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Produit de disposition de dépôts à terme	—	300 000
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(150 694)	(102 826)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(150 694)	197 174
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation nette des cautionnements individuels des agents de voyages	424 866	175 821
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	424 866	175 821
AUGMENTATION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	392 948	474 304
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	1 086 801	612 497
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	1 479 749	1 086 801
Intérêts encaissés	159 208	106 035

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2014

(En dollars canadiens)

1. Constitution et nature des activités

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont composés de cautionnements déterminés par règlement du gouvernement en vertu de la Loi sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10) (Loi) et ils sont administrés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur (Office). L'adresse du siège social des cautionnements individuels des agents de voyages est située au 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec, (Québec), Canada. Ces cautionnements ont notamment pour objet de garantir le respect de cette loi et de son règlement.

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Ils ont été préparés selon l'hypothèse de continuité d'exploitation et selon la méthode du coût historique à l'exception des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (Caisse), des obligations reçues en dépôt et des cautionnements individuels des agents de voyages qui sont évalués à la juste valeur.

Les présents états financiers ont été approuvés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 12 juin 2014.

3. Principales méthodes comptables

Le 1er avril 2013, le Fonds a adopté les nouvelles normes IFRS suivantes : IFRS 7 *Instruments financiers : Informations à fournir (amendements)*, IFRS 13 *Évaluation de la juste valeur* et IAS 1 *Présentation des états financiers (amendements)*.

L'application de ces nouvelles normes n'a eu aucune incidence sur les états financiers des cautionnements.

Les méthodes comptables sont appliquées de manière uniforme pour les périodes visées par les états financiers.

Revenus de placements

Les revenus nets de placements, les gains (pertes) à la vente de placements, la plus-value (moins-value) non matérialisée ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts sont portés directement au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

Frais de gestion

Les frais de gestion des cautionnements individuels des agents de voyages sont constitués des frais relatifs aux opérations de placements ainsi que des frais relatifs à l'audit comptable. Ils sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

Les cautionnements individuels des agents de voyages présentent à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie l'encaisse ainsi que les dépôts à vue. Les sommes transférées dans les dépôts à vue au Trust Banque Nationale sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis aux cautionnements individuels des agents de voyages. Elles peuvent également être utilisées par les agents de voyages pour acheter des obligations à titre de cautionnement. Les sommes transférées dans les dépôts à vue à la Caisse sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse. Elles sont ensuite déposées dans un dépôt à participation à un fonds particulier.

Obligations reçues en dépôt

Les obligations sont reçues des agents de voyages et sont conservées en garantie au Trust Banque Nationale au nom du ministre des Finances du Québec. Les obligations sont comptabilisées à la juste valeur marchande à la date de fin d'exercice financier. Il n'y a aucune matérialisation de la juste valeur puisqu'à l'échéance les obligations sont à leur valeur nominale et les intérêts sont versés à l'agent de voyages.

Les coupons d'intérêts attachés aux obligations reçues en dépôt demeurent la propriété de leurs déposants et leur sont remis sur demande.

Cautionnements individuels des agents de voyages

Les cautionnements comprennent les cautionnements en argent et en obligations inscrits à la juste valeur marchande à la date de fin d'exercice financier. Il n'y a aucune matérialisation de la juste valeur puisqu'à l'échéance les obligations sont à leur valeur nominale et les intérêts sont versés à l'agent de voyages.

Excédent cumulé

L'excédent cumulé est constitué des revenus de placements cumulés et de l'accroissement des actifs des cautionnements individuels des agents de voyages détenus tel que stipulé dans la loi. Tout droit, privilège ou restriction s'appliquant à l'excédent cumulé est stipulé dans cette loi et son règlement.

Instruments financiers

Les instruments financiers sont comptabilisés à la juste valeur à la date de la transaction. Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés et que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'actif ont été transférés. Lors de leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont classés dans les catégories suivantes en fonction de leurs caractéristiques et des intentions au moment de leur acquisition.

Les actifs financiers sont classés initialement sous l'une des quatre catégories suivantes : actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, placements détenus jusqu'à leur échéance, actifs financiers disponibles à la vente ou prêts et créances.

Les passifs financiers sont classés initialement sous l'une des deux catégories suivantes : passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net et passifs financiers évalués au coût amorti.

Les actifs financiers et les passifs financiers de la catégorie à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement au moment de la comptabilisation initiale. Les évaluations initiales et ultérieures des instruments financiers s'effectuent selon leur classification, comme il est décrit ci-dessous. Les catégories d'instruments financiers qui sont citées précédemment ne s'appliquent pas toutes aux cautionnements individuels des agents de voyages.

Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont des instruments financiers qui sont classés comme étant à des fins de transaction ou qui sont désignés comme tel.

Ils sont évalués à leur juste valeur et les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées au résultat net. Les coûts de transaction sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, car elle est d'avis qu'ils appartiennent à un groupe dont la performance est évaluée d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie d'investissement. La gestion du portefeuille des cautionnements individuels des agents de voyages, par la Caisse, a pour objectif de maintenir ou d'augmenter la juste valeur des sommes placées.

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse. Ces dépôts à participation sont notamment investis dans les portefeuilles spécialisés de la Caisse, pour lesquels celle-ci établit la juste valeur dans chaque portefeuille spécialisé à la fin de la période en fonction de l'actif net qu'il détient à cette date. L'actif net des portefeuilles spécialisés est établi à la juste valeur au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que les cours qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation dans un portefeuille spécialisé est établi en divisant l'avoir net dudit portefeuille par le nombre d'unités émises. Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice. Les achats et les ventes de dépôts à participation sont comptabilisés à la date de règlement.

Ils sont classés comme actif non courant dû à l'intention des cautionnements individuels des agents de voyages de les conserver sur une période supérieure à douze mois.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les obligations reçues en dépôt, car elle élimine une incohérence dans l'évaluation qui, autrement, ferait en sorte que les obligations reçues en dépôt seraient évaluées différemment des cautionnements individuels des agents de voyages auxquels elles sont liées.

La juste valeur des obligations reçues en dépôts est évaluée selon une technique d'actualisation de flux monétaires futurs. Les principales données d'entrée observables sont les taux d'intérêts et les cours des principales bourses.

Elles sont classées dans l'actif non courant, sauf si elles viennent à échéance dans les douze mois.

Prêts et créances

Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements fixes ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Ils sont initialement comptabilisés au montant que les cautionnements individuels des agents de voyages s'attendent à recevoir. Ultérieurement, ils seront évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Le coût amorti correspond à la juste valeur due à leur échéance rapprochée.

Les prêts et créances des cautionnements individuels des agents de voyages sont composés de la trésorerie et équivalents de trésorerie et des revenus de placements à recevoir de la Caisse. Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

Passif financier à la juste valeur par le biais du résultat net

Les passifs financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont des instruments financiers qui sont classés comme étant à des fins de transaction ou qui sont désignés comme tel.

Ils sont évalués à leur juste valeur et les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées au résultat net. Les coûts de transaction sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les cautionnements individuels des agents de voyages, car elle élimine une incohérence dans l'évaluation qui, autrement, ferait en sorte que les cautionnements individuels des agents de voyages seraient évalués différemment des obligations reçues en dépôt auxquelles ils sont liés.

La juste valeur des passifs financiers est évaluée selon une technique d'actualisation de flux monétaires futurs. Les principales données d'entrée observables sont le taux d'actualisation et leur échéance.

Ils sont classés dans le passif non courant dû à l'intention de la direction de les conserver sur une période supérieure à douze mois, sauf s'ils doivent être remboursés dans le prochain exercice financier.

Passifs financiers au coût amorti

Les passifs financiers au coût amorti sont initialement comptabilisés à la juste valeur. Ultérieurement, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les passifs financiers au coût amorti sont composés du compte frais de gestion à payer. Ils sont classés dans le passif courant si le paiement est exigible dans les douze mois. Autrement, ils sont présentés dans le passif non courant.

Dépréciations des actifs financiers

À la fin de chaque exercice financier, la direction apprécie s'il existe une indication objective de dépréciation d'un actif financier. La perte de valeur correspond à l'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur le cas échéant et elle est inscrite au résultat net.

Juste valeur

La juste valeur se définit comme le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché à la date d'évaluation.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;

- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

Le classement entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument financier et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice.

Normes comptables publiées, mais qui ne sont pas encore en vigueur

IFRS 9, Instruments financiers

L'IFRS 9 remplace les directives de l'IAS 39, Instruments financiers : Comptabilisation et évaluation, relatives au classement et à l'évaluation des actifs financiers. La norme élimine notamment les catégories existantes de l'IAS 39, soit les placements détenus jusqu'à leur échéance, les actifs disponibles à la vente et les prêts et créances. Lors de la comptabilisation initiale, les actifs financiers seront donc classés dans l'une des deux catégories suivantes : les actifs financiers évalués au coût amorti ou les actifs financiers évalués à la juste valeur. Les gains et pertes résultant de la réévaluation d'actifs financiers évalués à la juste valeur seront comptabilisés en résultat net. Toutefois, dans le cas des placements dans des instruments de capitaux propres qui ne sont pas détenus à des fins de transaction, l'IFRS 9 prévoit que, lors de la comptabilisation initiale, l'entité a la possibilité de faire le choix irrévocable de présenter dans les autres éléments du résultat global toutes les variations de la juste valeur des placements. Ce choix se fait sur la base de chaque titre.

L'IFRS 9 comprend également des directives s'appliquant au classement et à l'évaluation des passifs financiers. Ces directives sont conformes à celles de l'IAS 39 à l'exception de certains éléments, notamment dans le cas des passifs financiers évalués à la juste valeur selon l'option de la juste valeur. Les variations de la juste valeur imputables aux changements du risque de crédit doivent être comptabilisées dans les autres éléments du résultat global et le reste des variations, au résultat net. Toutefois, si cette exigence devait avoir comme effet de créer ou d'accroître une non-concordance comptable dans le résultat net, l'intégralité des variations de la juste valeur devrait être comptabilisée au résultat net. Les montants présentés dans les autres éléments du résultat global ne doivent pas être reclassés dans le résultat net par la suite.

L'IFRS 9 comprend aussi un nouveau modèle de pertes encourues pour déterminer quand il faut comptabiliser une dépréciation à l'égard des instruments financiers. Ce modèle exige qu'un événement générateur de pertes se produise avant qu'une provision ne puisse être constituée. Le nouveau modèle des pertes sur créances attendues vise à comptabiliser les pertes sur créances plus rapidement. Les pertes sur créances attendues seraient ainsi comptabilisées à l'égard de tous les instruments financiers comptabilisés au coût amorti lors de leur date d'achat ou de création. Les pertes sur créances attendues sur la durée de vie seraient quant à elles comptabilisées lorsque la qualité de crédit d'un instrument financier se détériore significativement. Il s'agit d'un seuil de comptabilisation beaucoup moins élevé que celui du modèle des pertes attendues actuel qui, en pratique, donne lieu à la création d'une provision uniquement lorsque l'actif financier est près d'être en défaut.

L'IFRS 9 comprend aussi de nouvelles règles générales de comptabilité de couverture, ce qui aura pour effet d'aligner davantage la comptabilité de couverture sur la gestion des risques. Ces nouvelles règles ne modifient pas en profondeur les types de relations de couverture ni l'obligation d'évaluer et de comptabiliser l'inefficacité de la couverture; toutefois, elles offriront un plus grand nombre de stratégies de couverture utilisées aux fins de la gestion des risques satisfaisant aux conditions d'application de la comptabilité de couverture, et feront davantage appel au jugement dans le cadre de l'évaluation de l'efficacité d'une relation de couverture.

En février 2014, l'IASB a provisoirement décidé d'exiger qu'une entité applique l'IFRS 9 pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018.

Les CIAV n'ont pas encore évalué les incidences de cette norme sur ses états financiers.

Modifications à l'IAS 32, Instruments financiers : Présentation

Les amendements à l'IAS 32 précisent qu'une entité a un droit juridiquement exécutoire de compensation si ce droit n'est pas conditionnel à un événement futur et s'il est exécutoire tant dans le cours normal des affaires que dans le cas de défaut. Les amendements apportent également certaines précisions pour déterminer lorsqu'un mécanisme de règlement prévoit un règlement net ou un règlement brut équivalent à un règlement net. Ces amendements seront en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2014.

Les CIAV n'ont pas encore évalué les incidences de cette norme sur ses états financiers.

4. Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les revenus de placements des fonds confiés à la Caisse se détaillent comme suit :

	2014	2013
Revenus nets (pertes nettes) de placements		
Revenu fixe	35 452	34 374
Placements sensibles à l'inflation	9 817	26 690
Actions	27 732	24 115
Autres placements	(542)	704
	72 459	85 883
Gains (pertes) à la vente de placements		
Revenu fixe	32	4 669
Placements sensibles à l'inflation	719	3 723
Actions	65 866	13 208
Autres placements	(6)	(1 814)
Instruments financiers dérivés	11 926	(346)
	78 537	19 440
Plus-values (moins-values) non matérialisées		
Revenu fixe	(12 842)	12 208
Placements sensibles à l'inflation	29 084	(628)
Actions	101 275	52 168
Autres placements	9 450	7 438
Instruments financiers dérivés	(687)	(994)
	126 280	70 192
Total des revenus de placements des dépôts à participation	277 276	175 515
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	9	9
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	277 285	175 524

5. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état de la situation financière et le tableau des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	2014	2013
Trésorerie	1 170 356	899 087
Dépôts à vue au Trust Banque Nationale[1]	308 861	186 996
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec[2]	532	718
Trésorerie et équivalents de trésorerie	1 479 749	1 086 801

1. Les dépôts à vue au Trust Banque Nationale ne portent pas intérêt.
2. Les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 1 % au 31 mars 2014 (1 % au 31 mars 2013).

6. Obligations reçues en dépôt

Les obligations reçues en dépôt au cours de l'exercice clos le 31 mars 2014 sont de 484 300 $ (30 000 $ en 2013) et les aliénations sont de 500 496 $ (40 000 $ en 2013). Ces montants sont inclus dans les dépôts de cautionnements ou les remises de cautionnements divulgués à la note 8.

La juste valeur des obligations reçues en dépôt selon la valeur boursière est de 977 432 $ (coût : 1 010 014 $) au 31 mars 2014 (1 082 101 $ au 31 mars 2013; coût : 1 145 877 $). Cette juste valeur provient d'un marché actif du titre en date de clôture.

L'évaluation de la juste valeur des obligations reçues en dépôt se situe au niveau 2 de la hiérarchie de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2014 et le 31 mars 2013, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

7. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

a) Placements

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue aux cautionnements individuels des agents de voyages les revenus nets de placements.

Voici les éléments d'actifs et de passifs composant les dépôts à participation.

	2014	2013
Placements à la juste valeur (coût 2014 : 2 361 858 $; 2013 : 2 208 853 $)	2 668 230	2 388 945
Revenus de placements courus et à recevoir	8 139	9 953
Revenu net à verser au déposant	(15 513)	(15 016)
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	2 660 856	2 383 882

Les placements à la juste valeur du fonds se détaillent comme suit :

	2014	2013
PLACEMENTS À LA JUSTE VALEUR		
Revenu fixe		
Valeurs à court terme	125 871	156 080
Obligations	1 024 685	877 553
Dettes immobilières	108 906	116 353
Placements sensibles à l'inflation		
Infrastructures	95 835	74 040
Immeubles	276 019	218 744
Actions		
Actions canadiennes	222 932	214 175
Actions Qualité mondiale	294 318	74 968
Actions mondiales	—	163 574
Actions américaines	93 757	96 894
Actions EAEO	91 209	88 155
Actions des marchés en émergence	107 393	98 889
Placements privés	194 169	197 952
Autres placements		
Répartition de l'actif	20 957	13 473
BTAA	(812)	(6 598)
Instruments financiers dérivés	8 155	(1 174)
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	4 836	5 867
Total des placements à la juste valeur	2 668 230	2 388 945

b) Instruments financiers dérivés

La politique de placements des cautionnements individuels des agents de voyages fixe les positions de référence sur la devise américaine (ÉU) et dans les devises des pays de la zone EAEO (Europe, Australie et Extrême-Orient), ainsi que les déviations maximales permises, de façon à s'assurer que l'exposition nette de référence du portefeuille à ces devises ne dépasse pas son exposition de référence aux marchés boursiers libellés dans ces mêmes devises.

Dans le cadre de la gestion des placements, la Caisse effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change. Les risques de change relatifs aux placements libellés en devises et aux autres postes de l'actif et du passif s'y rapportant sont gérés au moyen d'instruments financiers dérivés. Ces instruments sont négociés auprès de banques et leurs termes varient généralement d'un à douze mois dans le cas des contrats de change à terme. À l'échéance, de nouveaux instruments financiers dérivés sont négociés dans le but de maintenir à long terme une gestion efficace des risques de change associés aux placements étrangers.

Aux 31 mars, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2014		2013	
	Juste valeur	Montant nominal de référence	Juste valeur	Montant nominal de référence
Gestion des risques de change[1]				
Contrats de change à terme				
Achats	(2 000)	106 000	(1 000)	104 000
Ventes	—	—	—	7 000
Gestion des risques de taux d'intérêt et de marché				
Contrats d'échange de rendement	—	6 000	—	—
	(2 000)	112 000	(1 000)	111 000

1. Lorsque les opérations de gestion des risques de change impliquent le recours simultané à la devise américaine et à d'autres devises, le montant nominal de référence retenu ici représente uniquement la valeur finale exprimée en dollars canadiens.

c) Hiérarchie des justes valeurs

Les dépôts à participation sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2014 et le 31 mars 2013, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

8. Cautionnements individuels des agents de voyages

	2014	2013
Cautionnements en vigueur		
Solde au début	3 781 716	3 775 711
Dépôts de cautionnements	896 417	318 825
	4 678 133	4 094 536
Remises de cautionnements	(545 617)	(125 000)
Cautionnements remis et remplacés par des polices individuelles de garantie	(63 996)	(215 000)
	(609 613)	(340 000)
Solde à la fin	4 068 520	3 754 536
Variation cumulée de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	33 393	27 180
	4 101 913	3 781 716
Portion courante	601 200	210 282
Portion non courante	3 500 713	3 571 434
	4 101 913	3 781 716

La variation nette des cautionnements de l'exercice au montant de 320 197 $ (6 005 $ en 2013) inclut les opérations n'ayant aucun impact sur les flux de trésorerie concernant les obligations reçues en dépôt dont la diminution nette représente 16 196 $ au 31 mars 2014 (10 000 $ en 2013).

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont de 45 964 000 $ au 31 mars 2014 (45 724 000 $ en 2013), dont 38 044 000 $ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2014 (37 209 000 $ en 2013). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce depuis le 1er avril 2011 et contre lesquels des réclamations peuvent encore être effectuées, puisque les cautionnements sont effectifs jusqu'à 3 ans suivant la date de fin d'activité des agences de voyages.

L'évaluation de la juste valeur des cautionnements reçus en dépôt se situe au niveau 2 de la hiérarchie de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2014 et le 31 mars 2013, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur.

9. Identification et gestion des risques liés aux activités d'investissement

L'excédent cumulé de 1 027 287 $ constitue le capital des cautionnements individuels des agents de voyages. Ceux-ci effectuent une gestion de leurs produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières afin de s'assurer qu'ils exécutent de manière efficace les activités spécifiques de leur loi constitutive décrites à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

La Direction des permis et de l'indemnisation, gestionnaire des cautionnements individuels des agents de voyages, s'est dotée d'une politique de placements qui encadre les activités de placements de la Caisse. Elle établit les objectifs de placements, élabore la politique afférente et procède à sa révision périodique. La politique de placements vise à obtenir un taux de rendement maximum tout en maintenant le degré de risque à un niveau jugé approprié par la Direction des permis et de l'indemnisation et en permettant aux cautionnements individuels des agents de voyages de remplir leurs engagements financiers.

Par ailleurs, la Direction des permis et de l'indemnisation détermine les concentrations de risque par la revue périodique de son portefeuille de référence. Le tableau présenté à la section du risque de marché détaille la concentration des placements du fonds particulier dans les portefeuilles spécialisés.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placements. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement définit la philosophie, le type de gestion, l'univers de placement, l'indice de référence, l'objectif de valeur ajoutée et l'encadrement de risque, qui comprend notamment des limites de concentration. Les gestionnaires connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes des gestionnaires de portefeuille. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

a) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur, un garant ou une contrepartie ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se dégrader. Le risque de crédit provient notamment des titres à revenu fixe, des instruments financiers dérivés, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont effectués globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de crédit. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers de ce fonds est présentée. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Par ailleurs, tous les instruments financiers détenus directement par le fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages sont transigés avec la Caisse, laquelle bénéficie d'une cote de crédit AAA.

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par les cautionnements individuels des agents de voyages, l'exposition au risque de crédit correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs se concentre également dans un autre secteur d'activité, soit celui des agents de voyages.

La direction estime que les cautionnements individuels des agents de voyages ne sont pas exposés à un risque de crédit important par le fait qu'il transige avec un nombre important de clients, lesquels remettent en majorité les cautionnements dans les délais requis.

b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité de ne pas être en mesure de respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actif. Il correspond également au risque qu'il ne soit pas possible de désinvestir rapidement ou d'investir sans exercer un effet marqué et défavorable sur le prix de l'investissement en question.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité. Les instruments financiers dérivés présentés à la note 7b représentent l'exposition directe du fonds à ce risque. Au 31 mars, l'échéance des flux contractuels de ces instruments est de moins d'un an. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Afin de contrer le risque de liquidité, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités des cautionnements individuels des agents de voyages sont effectuées mensuellement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse ou auprès d'une institution financière. Pour assurer les besoins de trésorerie, les liquidités nécessaires sont conservées afin de rembourser les agents de voyages concernés.

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme.

c) Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. Cette valeur est influencée par la variation de certains paramètres de marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base. Le risque provient de la volatilité du prix d'un instrument financier, laquelle découle de la volatilité de ces variables de marché.

Pour gérer ce risque, les cautionnements individuels des agents de voyages disposent d'une entente de service avec la Caisse et d'une politique de placements qui précise le cadre de gestion des sommes déposées. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins des cautionnements individuels des agents de voyages en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes de ce fonds en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

Au 31 mars 2014, le portefeuille de référence du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages, ainsi que les limites minimales et maximales, en pourcentage des placements à la juste valeur, sont les suivants :

	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Revenu fixe			
Valeurs à court terme	0,00 %	3,00 %	10,00 %
Obligations	30,00 %	38,00 %	46,00 %
Dettes immobilières	3,00 %	5,00 %	7,00 %
	34,00 %	46,00 %	58,00 %
Placements sensibles à l'inflation			
Infrastructures	1,50 %	4,50 %	7,50 %
Immeubles	8,00 %	11,00 %	14,00 %
	9,50 %	15,50 %	21,50 %
Actions			
Actions canadiennes	6,00 %	9,00 %	12,00 %
Actions Qualité mondiale	5,00 %	9,00 %	14,00 %
Actions mondiales	0,00 %	0,00 %	5,00 %
Actions américaines	1,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions EAEO[1]	1,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions des marchés en émergence	1,00 %	4,00 %	7,00 %
Placements privés	5,50 %	8,50 %	11,50 %
	26,50 %	38,50 %	45,50 %
Autres placements			
Répartition de l'actif	0,00 %	0,00 %	1,00 %
Stratégies actives de superposition	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Autres	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	0,00 %	0,00 %	1,50 %
		100,00 %	
Stratégies de superposition			
Exposition aux devises - ÉU[2]	6,00 %	10,00 %	14,00 %
Exposition aux devises - EAEO[1]	6,00 %	10,00 %	14,00 %

1. Europe, Australie, Extrême-Orient (EAEO)
2. États-Unis (ÉU) pour le dollar américain

Au niveau de la Caisse, le risque de marché est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir un portefeuille, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 99 % sur une période d'exposition d'une année. Ainsi, la VaR calculée par la Caisse présente le niveau de perte qu'un portefeuille devrait atteindre ou dépasser dans 1 % des cas. La Caisse évalue la VaR pour chaque instrument détenu dans ses portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages.

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Cette méthode se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle requiert que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 500 jours d'observation des facteurs de risque, tels la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs.

Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, est la résultante du risque des indices de référence associés aux catégories d'actif qui composent le portefeuille de référence et le portefeuille réel.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant activement le fonds particulier. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du fonds particulier pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence, le risque actif et le risque absolu du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages sont mesurés régulièrement.

Au 31 mars 2014, le risque absolu du portefeuille réel, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier des cautionnements, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 500 jours, sont respectivement de 23,6 %, 23,5 % et 2,4 % (le risque absolu du portefeuille de référence et le risque actif du fonds particulier 24,3 % et 3,5 % en 2013).

Étant donné que l'actif net du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de change, d'intérêt ou de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure globale de la VaR. Par conséquent, seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers du fonds est présentée ci-après. L'exposition indirecte aux placements sous-jacents est détaillée dans les états financiers de chaque portefeuille spécialisé.

Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Actions EAEO, Actions américaines, Actions des marchés en émergence, Actions mondiales, Action Qualité mondiale, Stratégies actives de superposition. Les stratégies de superposition de devises sont employées pour compléter l'exposition désirée aux placements libellés dans la devise ÉU et dans les devises des pays de la zone EAEO. Ces stratégies consistent en des positions en instruments financiers dérivés sur les devises ÉU et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats à termes.

Les cautionnements individuels des agents de voyages, par sa politique de placements, fixent les positions de référence sur les devises ÉU et EAEO, ainsi que les déviations maximales permises.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Une variation du taux d'intérêt de 0,5 % n'aurait pas d'impact significatif sur les résultats de l'exercice.

10. Transactions entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, les cautionnements sont apparentés à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises publiques contrôlées directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis à un contrôle conjoint de la part du gouvernement du Québec. Les cautionnements individuels des agents de voyages n'ont conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées. En effet, le Service des permis de l'Office assume l'ensemble des frais d'administration des cautionnements individuels des agents de voyages. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Au 31 mars 2014, le montant refacturé s'élevait à 34 682 $ (0 $ au 31 mars 2013).

Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 32 du Règlement, la présidente de l'Office est la gardienne des sommes constituant les cautionnements individuels des agents de voyages. Elle en est donc la principale dirigeante. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office et aucune refacturation aux cautionnements individuels des agents de voyages n'est effectuée. Les cautionnements individuels des agents de voyages ne lui procure aucun avantage à court ou à long terme, aucune indemnité de départ, ni aucun avantage postérieur à l'emploi.

Office
de la protection
du consommateur
Québec